



COMUNE DI LENTINI

(Libero Consorzio Comunale di Siracusa)

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 11

data 14 FEB 2025

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DI CONTROLLO DEL SISTEMA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2025 – ART.147 D.LGS 267/2000 – AVVIO ATTIVITA' DI MONITORAGGIO.

L'anno duemilaventicinque il giorno quattordici del mese di Febbraio alle ore 13,00 e segg., nell'aula delle adunanze, convocata dal Sindaco, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei Sigg.

1. LO FARO	Rosario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sindaco
2. FILLORAMO	Agnese	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Assessore
3. VASTA	Giuseppe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice Sindaco
4. FISICARO	Giuseppe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore
5. SANZARO	Efrem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore

4 | 1

Assiste il Segretario Generale, dott.ssa Anna Bongiorno. Il Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione e invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la proposta di deliberazione entro riportata;

Visti i pareri espressi ai sensi dell'art. 53 della L. n. 142/90, recepita con L.R. n. 48/91 e successive modificazioni;

Con voti unanimi favorevoli,

DELIBERA

di approvare la entro riportata proposta di deliberazione, con le seguenti: (1)

aggiunte/integrazioni (1) ..

.....

modifiche/sostituzioni

.....

con separata unanime votazione; potendo derivare all'Ente danno nel ritardo della relativa esecuzione, stante l'urgenza, dichiarare la presente delibera immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 16 della L.R. n. 44/91.(1)

con separata unanime votazione, dichiarare la presente immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art 12, comma 2° della L.R. 44/91.

(1) Segnare con X le parti deliberate e depennare le parti non deliberate

N.B. Il presente verbale deve ritenersi manomesso allorquando l'abrasione, l'aggiunta o la correzione al presente atto non sia affiancata dall'approvazione del Segretario verbalizzante.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 11 DEL 11 FEB 2025

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DI CONTROLLO DEL SISTEMA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2025 - ART. 147 D.LGS.267/2000. AVVIO ATTIVITA' DI MONITORAGGIO.

Proponente:



Redigente: Il Coordinatore del 1Settore

Firmato digitalmente da

ROCCO SALVATORE AGNELLO

C = IT

Data e ora della firma:
11/02/2025 13:36:42

Premesso che ai sensi dell'art. 147 del Dlgs 267/2000 gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

Che a seguito dell'emanazione del DL 174/2012, convertito in Legge 7 Dicembre 2012 n. 13 è stato rivisto integralmente il sistema dei controlli interni degli enti locali;

Che la Corte dei Conti – Sezione di controllo per la regione siciliana, con deliberazione n. 346/VSGC/2025, acquisita al protocollo dell'Ente n. 006 del 2/01/2025, in sede di verifica sulla regolarità della gestione e sull'adeguatezza ed efficacia del sistema dei controlli interni (art.148 TUEL) relativamente agli anni 2020, 2021, 2022 e 2023, ha rilevato che **il funzionamento del controllo sulla qualità dei servizi non può ritenersi adeguato;**

Richiamati:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", con la quale sono stati introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;
- il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi*", stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*", individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e

alla valutazione del servizio e impegna le Amministrazioni a:

- rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
- diffondere i risultati della rilevazione, correlandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;
- il D. Lgs. n. 150/2009, come modificato ed integrato dal D.Lgs.74/2017: *"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*, con il quale, ponendo al centro il tema della valutazione delle performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), si richiama la centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi e della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione;
- l'art. 147- comma 2°, lett. e) - del T.U.E.L.D.Lgs. n. 267/2000 relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a *"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 all'Ente"*;
- le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit, ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- il D.Lgs. n. 33/2013 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"* che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità;

Considerato che, pertanto, si rende necessario avviare la procedura di monitoraggio, attraverso l'elaborazione di report periodici in grado di fornire agli Organi competenti le informazioni utili alle decisioni da prendere e, individuate le criticità, porre in essere le idonee misure correttive;

Richiamato il regolamento dei controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 17/01/2013, che all'art. 9 ha disciplinato il controllo sulla qualità dei servizi;

Visto il **"Piano di controllo del sistema della qualità dei servizi"** anno 2025, riportato in **Allegato A)** alla presente proposta, quale parte integrante e sostanziale della stessa, nel quale vengono individuati i servizi su cui avviare la rilevazione nell'anno 2025, mediante questionario in **Allegato B)**, alla presente proposta, quale parte e integrante e sostanziale della stessa, messo a disposizione dell'utenza presso i Settori interessati o scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente attraverso un banner di accesso;

Ritenuto opportuno avviare le attività correlate al controllo sulla qualità dei servizi, anno 2025, attraverso due report periodici (1^ e 2^ semestre 2025);

Visto il Tuel ;

Visto il D.L. 174/2012 convertito in Legge 13/12;

Visto il regolamento dei Controlli interni;

PROPONE

per quanto sopra esposto, che qui si intende integralmente riportato e approvato:

- 1) AVVIARE**, per le motivazioni espresse in premessa, ai sensi dell'art. 198 del TUEL e dell'art. 9 del regolamento dei controlli interni, le attività del controllo sulla qualità dei servizi per **l'anno 2025**, prevedendo due report periodici (1[^] e 2[^] semestre 2025) sui servizi individuati nell'allegato Piano di controllo;
- 2) APPROVARE** il "**Piano di controllo del sistema della qualità dei servizi del Comune di Lentini**" anno 2025 , riportato in **allegato A)** e il **Questionario** di rilevazione in **Allegato B)**, che allegati alla presente proposta, ne costituiscono parte e integrante e sostanziale;
- 3) DARE ATTO** che il Piano annuale di cui al precedente punto 2), può essere aggiornato e integrato costantemente in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le evoluzioni del contesto normativo ed organizzativo; gli obiettivi e le misure ivi individuati si intendono riconfermati per l'anno successivo, fino a nuova programmazione delle attività;
- 4) RENDERE DISPONIBILE** all'utenza il questionario di rilevazione **Allegato B)**, presso i Settori interessati o scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente attraverso un banner di accesso;
- 5) INDIVIDUARE** i Coordinatori di Settore, Referenti della qualità, che concorrono al conseguimento del programma strategico dell'Amministrazione, secondo quanto previsto nell'allegato Piano di controllo, nel Piano annuale della Performance, nelle direttive e/o istruzioni operative, emanande in materia;
- 6) INCARICARE** il Coordinatore del 1[^] Settore Amministrativo di sottoporre all'approvazione della G.M. i report per l'anno 2025 (1[^] e 2[^] semestre 2025) sui servizi individuati nell'allegato Piano di controllo;

- 7) **DARE ATTO** che i dati relativi al controllo sulla qualità dei servizi per **l'anno 2025** verranno inseriti nel referto annuale della Corte dei Conti - Sezione di Controllo per la Regione Sicilia ;
- 8) **STABILIRE** in relazione alle superiori disposizioni in materia di controllo sulla qualità dei servizi, specifico obiettivo annuale di performance intersettoriale (anno 2025) e, prioritariamente obiettivo annuale di Performance del Coordinatore del 1^ Settore Amministrativo, da riportare nel redigendo P.I.A.O. 2025-2027- sezione Performance anno 2025;
- 9) **TRASMETTERE** il presente provvedimento ai Coordinatori di settore per gli adempimenti di competenza;
- 10) **COMUNICARE** ai sensi dell'art. 198 bis del TUEL la presente alla Corte dei Conti, all'Organo di revisione, al Consiglio comunale, tramite il Presidente, alla Giunta comunale, al Nucleo Interno di Valutazione.

PARERI

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DI CONTROLLO DEL SISTEMA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ANNO 2025 - ART. 147 D.LGS.267/2000. AVVIO ATTIVITA' DI MONITORAGGIO.

VISTO DI REGOLARITA' TECNICA

Il Responsabile del Servizio in ordine alla regolarità tecnica del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 49 del D.Lgs.267/2000 e del relativo Regolamento comunale sui controlli interni, rilascia:

PARERE FAVOREVOLE

Il Coordinatore del 1° settore

Firmato digitalmente da

ROCCO SALVATORE AGNELLO

C = IT
Data e ora della firma: 11/02/2025 13:37:02

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

Il Responsabile del Servizio finanziario in ordine alla regolarità contabile del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 147-bis, comma 1, del D.Lgs.267/2000 e del relativo Regolamento comunale sui controlli interni, comportando lo stesso riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente,

rilascia:

PARERE FAVOREVOLE

Il Responsabile del servizio finanziario



BISOGNANO
FRANCESCO
11.02.2025
14:12:56
GMT+01:00

ALLEGATO A)

PIANO DI CONTROLLO DEL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ANNO 2025

Art. 147 del T. U.E.L. D. Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO IN TEMA DI QUALITÀ'

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*”, ha introdotto, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti.

Il D. Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 che, al Capo III “*Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*”, art. 11 “*Qualità dei servizi pubblici*”, estende ai servizi pubblici nazionali e locali gli strumenti di tutela dei cittadini e utenti, quali le carte dei servizi e gli standard di qualità.

La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”, individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio. La Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:

- ✓ rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
- ✓ diffondere i risultati della rilevazione, correlandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- ✓ favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento.

La Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro della Funzione Pubblica del 4 gennaio 2005 ha allargato tali principi ai servizi *on-line* offerti dalle pubbliche amministrazioni, quali servizi cioè non mediati da sportello a cui si accede in modalità remota, rispetto ai quali, mancando la percezione diretta dell'atteggiamento dell'utenza, il monitoraggio del gradimento risulta essere strumento essenziale.

Il D. Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009, da ultimo modificato ed integrato con il D.Lgs.74/2014 : “*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*” ha impresso una forte accelerazione al tema in esame. Il Decreto, infatti, ponendo al centro il tema della valutazione delle performance organizzativa e individuale (valutazione dei dirigenti e del personale), richiama esplicitamente la *centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi e della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi*, assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione.

Le norme in tema di anticorruzione e trasparenza riprendono, anche da altri punti di vista, il tema della qualità.

La Legge n. 190/2012 “*anticorruzione*”, nello stabilire che la Civit adotta le linee guida per la definizione degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, rimanda ad decreto attuativo in materia di trasparenza.

Il D. Lgs. n. 33/2013 “*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*” disciplina infatti, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità.

2. I CONTROLLI INTERNI

La Legge n. 213/2012 modifica l'art. 147 “*Tipologie dei controlli interni*” del TUEL - D. Lgs. n. 267/2000 e all'art. 3 introduce una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali: l'impianto normativo si basa infatti sul principio per il quale il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il “rafforzamento” del sistema dei controlli.

Il legislatore interviene introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelle definite in precedenza.

Sono pertanto introdotte tre nuove tipologie di controlli: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi gestionali esterni all'ente (in particolare le società partecipate) e il controllo della qualità dei servizi erogati.

Nello specifico, all'art. 3 - comma 2, lett. e), si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune (e dai suoi organismi gestionali esterni).

La valutazione della qualità dei servizi viene in tal modo investita di una rilevanza anche formale che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale. Si inserisce, altresì, in un sistema di controlli nei quali ad essere sottoposta a controllo è sempre l'attività dell'amministrazione, ovvero la sua performance osservata da diversi profili e a diversi livelli.

3. LA METODOLOGIA

Il presente Piano considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio:

- ✓ la qualità percepita dall'utente (tramite indagini di customer satisfaction);
- ✓ la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, correttezza con l'utenza) misurabili attraverso gli indicatori, che confluiscono anche nella carta dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore, al fine di aumentare la soddisfazione degli utenti ed assicurare la corrispondenza del servizio ricevuto alle aspettative ed esigenze degli stessi.

Il Piano pertanto, da un punto di vista metodologico, opta per un *approccio integrato*, prevedendo la fruizione coordinata di differenti strumenti di analisi e intervento.

Da un punto di vista procedurale, intende perseguire la logica del “miglioramento continuo” e quindi prevede l'attuazione di tutte le *fasi del ciclo della qualità*: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

Le attività inserite nel Piano vengono recepite nel Piano Esecutivo di Gestione/PdO anno 2018. Tale previsione, risponde alla necessità di avere uno strumento di programmazione flessibile che, può essere aggiornato e integrato costantemente in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, alle eventuali criticità rilevate, in coerenza con le evoluzioni del contesto normativo ed organizzativo.

4. GLI STRUMENTI

Gli strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sono diversi.

1) **Le indagini di soddisfazione (customer satisfaction)** del servizio sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dei singoli servizi monitorati.

Per ogni servizio indagato si procede ad un'analisi preliminare finalizzata ad individuare i diversi aspetti di cui è composto il servizio e quale sia la popolazione di riferimento oggetto dell'indagine.

Tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di customer satisfaction, in primis, si trova il **questionario**, strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessivo. Ulteriori sistemi di rilevamento del grado di soddisfazione dell'utente, possono consistere nella realizzazione di indagini preliminari di carattere qualitativo (es. *focus group*).

2) Gli indicatori di performance esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e quindi la c.d. qualità effettiva del servizio.

Il sistema di indicatori fa riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio, quali: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, correttezza con l'utenza. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata. Le attività inserite nel presente Piano vengono recepite nel Piano delle performance, Piano degli Obiettivi e Piano esecutivo di gestione per l'anno di riferimento.

3) La carta dei servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi; rappresenta in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

4) Il sistema segnalazioni e reclami/proposte per migliorare il servizio informatizzato, consente di rilevare le indicazioni del cittadino, far fronte tempestivamente alle criticità rilevate, semplificare il processo gestionale, conoscere e ridurre i tempi di risposta al cittadino, evidenziare i ritardi dei termini procedurali e di completamento dell'istruttoria amministrativa.

5. IL PIANO ANNUALE DI CONTROLLO DEL SISTEMA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI - LE AZIONI

Di seguito sono riportate le sintesi delle attività/azioni del Piano di controllo del sistema della qualità dei servizi dell'Ente, da realizzarsi nel periodo di riferimento, in coerenza con gli obiettivi recepiti nel Piano delle performance, nel Piano degli Obiettivi e Piano esecutivo di gestione sulla base delle descrizioni di dettaglio che in questo sono contenute:

- 1) Rilevazione del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) degli utenti esterni/cittadini mediante la realizzazione di **indagini** e diffusione di **questionari** relativamente ai seguenti servizi:
 - Suap (rif. Org *. 4[^] SETTORE)
 - Pubblica istruzione (rif. org. 8[^] SETTORE)
 - Servizio sociale professionale (rif. org. 7[^] SETTORE)
 - Ufficio Piano (rif. org. 2[^] SETTORE)
 - Servizio Cultura - Biblioteca (rif. org. 8[^] SETTORE)
 - Servizi Demografici - Anagrafe (rif. org. 7[^] SETTORE)
 - Servizio Ecologia - Ambiente (rif. org. 3[^] SETTORE)
 - Servizio Protezione civile (rif. org. 9[^] SETTORE)
 - Servizio Edilizia privata - Sanatoria edilizia (rif. org. 4[^]SETTORE)
 - Servizi Polizia Locale (rif. org. 6[^] SETTORE)
 - Servizio protocollo generale (rif. org. 1[^]SETTORE)
 - Sito web istituzionale (rif. org. 5[^] SETTORE)

* la voce 'riferimento organizzativo' si riferisce al SETTORE deputato alla rilevazione e al monitoraggio ai fini della elaborazione dei report.

- 2) Realizzazione di **Piani di ascolto interno** mediante l'organizzazione di incontri di tipo plenario (con Sindaco e Assessori), intersettoriale, settoriale, riunioni di Direzione Operativa, costituzione di gruppi di lavoro.
- 3) Attività di gestione e monitoraggio del **sistema segnalazioni e reclami/proposte per migliorare i servizi** dell'Ente:

a) verifica del livello di qualità dei servizi attraverso il monitoraggio e la gestione, anche informatizzata, di:

- ✓ reclami/segnalazioni
- ✓ petizioni
- ✓ accessi civici
- ✓ richieste di attivazione potere sostitutivo

b) rilevazione delle criticità;

c) proposte di miglioramento/innovazione del sistema.

- 4) Programmazione di **corsi di formazione e incontri con i referenti della qualità**, di cui al successivo paragrafo 6), volti a far acquisire le competenze di base in tema di strumenti e metodologie della qualità ed a presentare percorsi di eccellenza attivati in altre realtà locali.

Le attività sopraelencate possono essere aggiornate, integrate o modificate in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le evoluzioni del contesto normativo ed organizzativo.

6. I REFERENTI DELLA QUALITÀ'

Il Responsabile del controllo sulla qualità dei servizi erogati viene individuato nel Coordinatore del 1[^] Settore- Amministrativo, che opererà di concerto con il Segretario Generale e sotto la sovrintendenza dello stesso.

I Coordinatori Responsabili dei Settori vengono individuati quali **Referenti della qualità**, collaborano nell'applicazione degli strumenti di qualità e nell'ottica di una politica di ente unitaria; gli stessi avranno cura di trasmettere semestralmente, entro il termine del mese successivo al semestre di riferimento (gennaio - luglio) report intermedio e finale sulla customer satisfaction, rilevando eventuali criticità ed, in particolare, quelle ricorrenti in modo da attivare le azioni correttive nel caso in cui siano rilevati sensibili scostamenti rispetto agli standard predefiniti. Ove nei superiori report, i Coordinatori/Referenti della qualità evidenzino ritardi o carenze in termini di perseguimento degli obiettivi, dovranno altresì essere dettagliatamente indicate le cause di tali ritardi o carenze, le conseguenze che potrebbero derivarne e le proposte per il loro superamento.

Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi si tiene conto per la redazione del referto di controllo strategico, per le verifiche del controllo di gestione e nella valutazione della performance organizzativa e individuale dell'Ente.

Il Sindaco

Avv. Rosario Lo Faro



Comune di Lentini
Libero Consorzio comunale di Siracusa

*Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un **questionario** di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali.*

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di LENTINI e presentare un'immagine dell'Amministrazione, sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una “pratica”, presentare un’istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Anagrafe | <input type="checkbox"/> Protocollo | <input type="checkbox"/> SUAP/Commercio |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali | <input type="checkbox"/> Edilizia privata | <input type="checkbox"/> Protezione civile |
| <input type="checkbox"/> Servizi Demografici | <input type="checkbox"/> Ecologia-Ambiente | <input type="checkbox"/> Ufficio pubblica istruzione |
| <input type="checkbox"/> Sito web istituzionale | <input type="checkbox"/> Sanatoria edilizia | <input type="checkbox"/> Polizia Municipale |
| <input type="checkbox"/> Uff.Piano D.S.S. n.49 | <input type="checkbox"/> Servizio Cultura -Biblioteca | |

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5
Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	1	2	3	4	5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5

Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	1 2 3 4 5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1 2 3 4 5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1 2 3 4 5
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy.	1 2 3 4 5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1 2 3 4 5

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto ?:

Sì No

Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata Invariata Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?: Sì No

Se sì, può indicarci quali?

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di LENTINI?:

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

Consulta il sito internet www.comune.lentini.sr.it ?:

Sì No

Se sì, può indicarci con quale frequenza?:

Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro:

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Aggiornamento delle informazioni				
Chiarezza delle informazioni				
Leggibilità				
Grafica				

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?: Sì No

Se sì, può indicarci quali?


PROFILO UTENTE																			
Sesso	<table border="1"> <tr> <td>M</td> <td>F</td> </tr> </table>	M	F																
M	F																		
Anno di nascita	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																		
Professione	<table border="1"> <tr> <td>Operaio</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Impiegato</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Dirigente</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Commerciante</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Libero prof.</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Pensionato</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Studente</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Disoccupato</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Altro</td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	Operaio	<input type="radio"/>	Impiegato	<input type="radio"/>	Dirigente	<input type="radio"/>	Commerciante	<input type="radio"/>	Libero prof.	<input type="radio"/>	Pensionato	<input type="radio"/>	Studente	<input type="radio"/>	Disoccupato	<input type="radio"/>	Altro	<input type="radio"/>
Operaio	<input type="radio"/>																		
Impiegato	<input type="radio"/>																		
Dirigente	<input type="radio"/>																		
Commerciante	<input type="radio"/>																		
Libero prof.	<input type="radio"/>																		
Pensionato	<input type="radio"/>																		
Studente	<input type="radio"/>																		
Disoccupato	<input type="radio"/>																		
Altro	<input type="radio"/>																		
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)																			
<p>Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, La informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose. La preghiamo di riporre il questionario, una volta compilato, nell'urna situata presso l'Ufficio.</p> <p>Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.lentini.sr.it</p>																			

Il presente verbale dopo la lettura si sottoscrive

L'ASSESSORE ANZIANO



IL SINDACO



IL SEGRETARIO GENERALE



È copia conforme per uso amministrativo

Lì,

IL SEGRETARIO GENERALE

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficiocon prot. n.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA

Lì,

Si attesta che il presente atto, ai sensi dell'art.32, comma 5, della L.69/2009 e s.m.i. è stato pubblicato all'Albo Pretorio del sito informatico del Comune

www.comune.lentini.sr.it al n. in data **17 FEB 2025**

e che avverso il presente atto, nel periodo dal **17 FEB 2025** al **4 MAR 2025**, non sono pervenuti reclami e/o opposizioni.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO PROTOCOLLO

Lì,

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del Responsabile del servizio protocollo, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio del sito informatico del Comune www.comune.lentini.sr.it dal **17 FEB 2025** al

4 MAR 2025 a norma dell'art. 197 del vigente O.EE.LL. e che contro la stessa – non – sono stati presentati reclami.

IL SEGRETARIO GENERALE

Lì,

La presente delibera è divenuta esecutiva in data _____ ai sensi dell'art. 12, comma __, della L.R. n.44/91

IL SEGRETARIO GENERALE

Lì