



CITTÀ DI CASTELVETRANO

Libero Consorzio Comunale di Trapani



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

n. 01 del 28/05/2019

OGGETTO: Approvazione metodologia per il controllo di qualità dei servizi anno 2019.

L'anno duemiladiciannove il giorno ventotto del mese di maggio in Castelvetrano e nella Sala delle adunanze, si è riunita, la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge.

Presiede l'adunanza il Dott. Enzo Alfano nella sua qualità di Sindaco e sono rispettivamente presenti e assenti i seguenti sigg.:

		presenti	assenti
ALFANO Enzo	- - Sindaco	x	
Virzi Biagio	- Assessore	x	
Oddo Maurizio	- - Assessore	x	
Barresi Irene	- - Assessore	x	
Cappadonna Manuela	- - Assessore	x	
Parrino Giovanni	- - Assessore	x	

Con la partecipazione del Segretario Generale Dott.ssa Rosalia Di Trapani .

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione e invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto:

- il responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la responsabilità tecnica;
- il responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la responsabilità contabile e la copertura finanziaria;

ai sensi degli artt. 53 e 55 della legge n. 142/90, recepita con L. R. n. 48/91, modificata con L. R. n. 30/2000 hanno espresso parere FAVOREVOLE.

LA GIUNTA MUNICIPALE

VISTA la proposta del Segretario Generale, che qui di seguito si riporta:

Premesso che:

- con la Legge n. 241/1990, viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, vengono 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;

Visti:

- Il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi"*, che 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 qualitative;

- La Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*, con la quale si 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, 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, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

- L'art. 147, comma 2°, lett. e) – del TUEL – D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), 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"*;

- la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;

- 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;

- la L. n. 213/2012 che ha introdotto 3 nuove tipologie di controllo: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi esterni dell'Ente e in particolare le società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi;

Richiamato il *"Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni"*, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 febbraio 2013, il quale all'art. 11, disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo al controllo sulla qualità dei servizi erogati;

Vista la deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale n. 43 del 28/02/2019, con la quale è stato Preso atto della Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2018;

Dato atto, altresì, ai sensi dell'art. 147bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e art. 3 del vigente Regolamento sui Controlli Interni, che sulla presente proposta è stato rilasciato il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

Ritenuto di dover approvare la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Castelvetro anno 2019, così come individuate dal Segretario Generale e riportato in allegato sotto la lettera "A", e utilizzando la nuova scheda di valutazione elaborata per l'anno 2019, che si allega al presente atto sotto la lettera "B", per farne parte integrante e sostanziale;

Ritenuto di dover provvedere all'approvazione dei suddetti allegati;

Visto il Piano triennale di Auditing 2019-2021 sui controlli interni, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale n. 62 del 28/03/2019, che disciplina al suo interno il controllo sulla qualità dei servizi;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Per le motivazioni su esposte

Ad unanimità di voti espressi nei modi di legge;

DELIBERA

In esecuzione dell'art.11 del vigente Regolamento sui controlli interni:

Di approvare la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Castelvetro anno 2019, così come individuate dal Segretario Generale e riportato in allegato "A", alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa;

Di approvare l'allegato questionario di customer satisfaction da mettere a disposizione dei cittadini – utenti quale metodologia diretta per la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti esterni allegato "B" alla presente deliberazione;

Di dare atto che in sede di approvazione del PEG – PDO – Piano della performance anno 2019, sarà definito il sistema degli indicatori di performance legati alla qualità dei servizi;

Di incaricare i Responsabili di Direzioni, di dare esecuzione a quanto deliberato con il presente atto.

Di disporre, altresì, la pubblicazione del presente atto nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale.

Il presente verbale, dopo la lettura si sottoscrive

IL SINDACO
F.to Dott. Enzo Alfano

L'ASSESSORE ANZIANO

F.to Sig. Biagio Virzi

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to Dott.ssa R. Di Trapani

<p style="text-align: center;">DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA</p> <p>ai sensi dell'art. 12 comma 2° della L. R. 44/91</p> <p>Castelvetro, li _____</p> <p style="text-align: center;">IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>	<p style="text-align: center;">CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE</p> <p>Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del messo comunale, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal _____ al _____</p> <p>Castelvetro, li _____</p> <p style="text-align: center;">IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>
---	--

<p>CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ</p> <p>Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____ dopo il 10° giorno dalla relativa pubblicazione</p> <p style="text-align: center;">IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>



CITTÀ DI CASTELVETRANO

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI TRAPANI

SETTORE:

UFFICIO:
STAFF SEGRETARIO GENERALE

POSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

OGGETTO: Approvazione metodologia per il controllo di qualità dei servizi anno 2019.

Esaminata ed approvata dalla
Commissione Straordinaria

il 28/05/2019

con deliberazione n. 01

Dichiarata immediatamente esecutiva
ai sensi dell'art.12 co. 2° della L.R.

44/91:

NO

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO

Per quanto concerne la regolarità tecnica e la
correttezza dell'azione amministrative esprime
parere:

Data _____ IL RESPONSABILE

Li

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Istrutt. Amm.vo
F.to (Dott.ssa Anna Marrone)

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA

Per quanto concerne la regolarità contabile esprime
parere:

Data _____ IL RESPONSABILE

IMPUTAZIONE DELLA SPESA

SOMMA DA IMPEGNARE CON LA PRESENTE PROPO-
STA €. _____

AL CAP. _____ IPR N. _____

Data, _____

IL RESPONSABILE

Il Segretario Generale

Ai sensi dell'art. 6 -bis della L. 241/90, dell'art.5 della L.R. 10/91, del regolamento comunale di organizzazione e delle norme per la prevenzione della corruzione e dell'illegalità, propone l'adozione della seguente deliberazione di cui si attesta la regolarità e la correttezza del procedimento svolto per i profili di propria competenza, attestando contestualmente l'insussistenza di ipotesi di conflitto di interessi anche potenziali;

Premesso che:

- con la Legge n. 241/1990, viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;

- con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, vengono 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;

Visti:

- Il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi"*, che 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 qualitative;

- La Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*, con la quale si 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, 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, corredandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

- L'art. 147, comma 2°, lett. e) – del TUEL – D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), 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"*;

- la legge n. 190/2012 "anticorruzione" la quale stabilisce che la CIVIT adotta le linee della definizione degli strumenti di qualità dei servizi pubblici;

- 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;

- la L. n. 213/2012 che ha introdotto 3 nuove tipologie di controllo: il controllo degli equilibri finanziari, il controllo sugli organismi esterni dell'Ente e in particolare le società partecipate e il controllo sulla qualità dei servizi;

Richiamato il *"Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni"*, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 febbraio 2013, il quale all'art. 11, disciplina la nuova tipologia di controllo interno relativo al controllo sulla qualità dei servizi erogati;

Vista la deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale n. 43 del 28/02/2019, con la quale è stato Preso atto della Relazione finale sulle indagini di customer satisfaction relativa al Controllo di qualità dei servizi art. 147 del TUEL per l'anno 2018;

Dato atto, altresì, ai sensi dell'art. 147bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000e art. 3 del vigente Regolamento sui Controlli Interni, che sulla presente proposta è stato rilasciato il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa;

Ritenuto di dover approvare la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Castelvetroano anno 2019, così come individuate dal Segretario Generale e riportato in allegato sotto la lettera "A", e utilizzando la nuova scheda di valutazione elaborata per l'anno 2019, che si allega al presente atto sotto la lettera "B", per farne parte integrante e sostanziale;

Ritenuto di dover provvedere all'approvazione dei suddetti allegati;

Visto il Piano triennale di Auditing 2019-2021 sui controlli interni, approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri e le attribuzioni della Giunta Municipale n. 62 del 28/03/2019, che disciplina al suo interno il controllo sulla qualità dei servizi;

Visto il D.Lgs n. 267/2000;

Propone

In esecuzione dell'art.11 del vigente Regolamento sui controlli interni:

Di approvare la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi del Comune di Castelvetroano anno 2019, così come individuate dal Segretario Generale e riportato in allegato "A", alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa;

Di approvare l'allegato questionario di customer satisfaction da mettere a disposizione dei cittadini – utenti quale metodologia diretta per la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti esterni allegato "B" alla presente deliberazione;

Di dare atto che in sede di approvazione del PEG – PDO – Piano della performance anno 2019, sarà definito il sistema degli indicatori di performance legati alla qualità dei servizi;

Di incaricare i Responsabili di Direzioni, di dare esecuzione a quanto deliberato con il presente atto.

Di disporre, altresì, la pubblicazione del presente atto nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale.

Il Segretario Generale
F.to Dott.ssa Rosalia Di Trapani

Oggetto : Metodologia per l'attuazione del controllo sulla qualità dei servizi. Anno 2019.

PREMESSA

La metodologia per misurare la qualità dei servizi anche per l'anno 2019 attiene alla pianificazione delle attività da porre in essere per attivare gli strumenti della Qualità Secondo un programma di lavoro che indica per ciascuna Area, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. 150/2009 "in materia di ottimizzazione della Produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche Amministrazioni" e con il D.L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012. gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni, il Controllo della qualità dei servizi. Conseguentemente, anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27/02/2013.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, ed in particolare nel rispetto di quanto previsto nell'art. 11 del predetto regolamento sui controlli interni, è stata individuata una metodologia prevista dal predetto art. 11, al fine di attivare il controllo di qualità e al fine di migliorare i servizi. Il "Sistema di qualità" del Comune inserito nell'ambito del controllo di gestione di competenza dell'OIV, coordinato dal Segretario Generale e realizzato con la collaborazione di tutti i Responsabili di direzione dell'Ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi:

LA MISSION

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione, amministrativa del bisogno di accountability che ad essa si accompagna.

Inoltre, il Sistema di qualità a regime dovrà prevedere la realizzazione dei c.d. "circolo virtuoso della qualità" che implica una stretta correlazione tra l'azione conoscitiva (indagini. analisi. ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.

LA METODOLOGIA

La metodologia considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);

GLI STRUMENTI

Per l'anno 2018 il controllo di qualità è stato espletato tramite indagini di soddisfazione che sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio. In particolare sono stati somministrati agli utenti nel periodo di rilevazione dal 23/05/2018 al 31/12/2018 dei questionari appositamente predisposti;

I risultati delle rilevazioni sono stati ritenuti appropriati dall'Amministrazione Comunale e approvati con Deliberazione della Commissione straordinaria con i poteri e le attribuzioni della giunta Municipale n. 43 del 28/02/2019;

Sulla base delle precedenti premesse, l'Amministrazione Comunale di concerto con la scrivente, ha intendimento di confermare per l'anno 2019, la metodologia di indagine con il nuovo questionario proposto..

Pertanto, nell'anno 2019 si procederà con la somministrazione di una indagine di gradimento dei servizi facenti riferimento alle 12 direzioni in cui risulta suddiviso - l'organigramma del Comune secondo un questionario che all'uopo è stato elaborato.

Tale questionario sarà somministrato face-to-face agli utenti dell'ufficio, in un periodo di rilevazione di 7 mesi da giugno a dicembre 2019, a cura dei Responsabili di direzione, o di personale opportunamente individuato dagli stessi. Gli utenti dovranno consegnare il questionario in forma anonima presso gli uffici di front-office dei vari servizi oppure trasmetterlo via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.castelvetrano.tp.it.

Gli esiti delle indagini saranno elaborate con riferimento agli indicatori di performance che saranno definiti in sede di approvazione del Piano della Performance e saranno pubblicati sul sito dell'Amministrazione Comunale.

Il Segretario Generale
(Dott.ssa Rosalia Di Trapani)



COMUNE DI CASTELVETRANO

QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2019

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Si ringrazia sin d'ora quanti vorranno dedicarci qualche minuto per la compilazione del questionario allegato che potrà essere trasmesso via e-mail all'indirizzo protocollo@comune.castelvetro.tp.it o consegnato in forma cartacea presso gli uffici comunali di font office dei vari servizi.

Le informazioni personali (sesso, età, titolo di studio e quartiere di residenza) sono richieste solo ai fini statistici.

Grazie per la collaborazione
Comunale

Il Segretario

SEZIONE 1

Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Oltre 10 volte

SEZIONE 2

A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

I^ Direzione - AFFARI GENERALI

- Portineria
- Ufficio messi
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Delibere

II^ Direzione - SERVIZI CULTURALI E SPORTIVI

- Attività culturali
- Servizi Sportivi
- Biblioteca
- Teatro
- Museo Civico

III^ Direzione - SERVIZI AL CITTADINO

- Pubblica Istruzione
- U.R.P.
- Servizi sociali

IV^ Direzione - Servizi Demografici

- Ufficio Stato civile
- Ufficio elettorale
- Ufficio contrassegni invalidi
- Anagrafe
- Ufficio Carte di identità
- Ufficio gestione Alloggi popolari

V^ Direzione - Lavori pubblici e Patrimonio

- Ufficio gare
- Verde pubblico
- Ufficio beni confiscati
- Servizi agricoltura
- Ufficio manutenzione strade e immobili comunali

VI^ Direzione - Servizi a rete

- Ufficio autorizzazioni alla scarico
- Servizio idrico integrato
- Ufficio progetti Europei

VII^ Direzione - URBANISTICA

- Sportello Catastale
- Ufficio PRG

VIII^ Direzione - EDILIZIA ATTIVITA' PRODUTTIVE

- Edilizia privata
- Ufficio condono edilizio e sanatoria amministrativa
- SUAPE- Sportello unico attività produttive

IX Direzione - SERVIZI AMBIENTALI

- Randagismo
- Servizi cimiteriali
- Ufficio smaltimento rifiuti

X^ Direzione - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E GESTIONE DELLE RISORSE

- Ufficio Ragioneria
- Economato
- Ufficio pensioni

XI^ Direzione - TRIBUTI

- Ufficio IMU e TARI
- Tariffazione Servizio idrico
- Altri tributi
- Ufficio autorizzazioni suolo pubblico

XII^ Direzione - POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale - Viabilità
- Ufficio verbali

SEZIONE 3

Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura										
Facilità di accesso (anche telefonico)										
Facilità di comunicazione con gli addetti										
Completezza informazioni fornite										
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati										
Cortesia impiegati										
Modulistica chiara										
Tempi di espletamento della pratica										
Giudizio complessivo sul servizio										
Motivazione:										

SEZIONE 4

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

SEZIONE 5

Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso:

M

F

Cittadinanza:

Italiana

Comunitaria

Extracomunitaria

Età:

18 – 30

31 – 45

46 – 60

oltre 60

Titolo di studio:

Nessuno

Licenza elementare

Licenza Media

Diploma

Laurea

Professione:



**CITTÀ DI
CASTELVETRANO**
SELINUNTE

Provincia di Trapani

Palazzo Pignatelli - Piazza Umberto I n° 5
91022 Castelvetro (TP) – tel. 0924/909284 – 0924/909280

**Staff del Segretario
Generale**

Affari della Segreteria Generale



Oggetto : Metodologia per l'attuazione del controllo sulla qualità dei servizi.

Anno 2019.

PREMESSA

La metodologia per misurare la qualità dei servizi anche per l'anno 2019 attiene alla pianificazione delle attività da porre in essere per attivare gli strumenti della Qualità Secondo un programma di lavoro che indica per ciascuna Area, le attività ed i risultati attesi.

Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. 150/2009 "in materia di ottimizzazione della Produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche Amministrazioni" e con il D.L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012. gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi. Ciò fino ad introdurre la necessità, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, di assurgere a nuova tipologia dei controlli interni, il Controllo della qualità dei servizi. Conseguentemente, anche questa tipologia di controllo interno è stata prevista e definita nel Regolamento dei controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27/02/2013.

In coerenza con le predette disposizioni normative in materia, ed in particolare nel rispetto di quanto previsto nell'art. 11 del predetto regolamento sui controlli interni, è stata individuata una metodologia prevista dal predetto art. 11, al fine di attivare il controllo di qualità e al fine di migliorare i servizi. Il "Sistema di qualità" del Comune inserito nell'ambito del controllo di gestione di competenza dell'OIV, coordinato dal Segretario Generale e realizzato con la collaborazione di tutti i Responsabili di direzione dell'Ente, opera sulla base dei seguenti criteri/principi:

LA MISSION

La filosofia che guida l'insieme delle attività del "Sistema qualità" consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione, amministrativa del bisogno di accountability che ad essa si accompagna.

Inoltre, il Sistema di qualità a regime dovrà prevedere la realizzazione dei c.d. "circolo virtuoso della qualità" che implica una stretta correlazione tra l'azione conoscitiva (indagini, analisi, ecc.) e gli interventi/piani di miglioramento ad essa conseguenti.

LA METODOLOGIA

La metodologia considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);



**CITTÀ DI
CASTELVETRANO**
SELINUNTE

Provincia di Trapani

Palazzo Pignatelli - Piazza Umberto I n° 5
91022 Castelvetro (TP) – tel. 0924/909284 – 0924/909280

**Staff del Segretario
Generale**

Affari della Segreteria Generale



GLI STRUMENTI

Per l'anno 2018 il controllo di qualità è stato espletato tramite indagini di soddisfazione che sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio. In particolare sono stati somministrati agli utenti nel periodo di rilevazione dal 23/05/2018 al 31/12/2018 dei questionari appositamente predisposti;

I risultati delle rilevazioni sono stati ritenuti appropriati dall'Amministrazione Comunale e approvati con Deliberazione della Commissione straordinaria con i poteri e le attribuzioni della giunta Municipale n. 43 del 28/02/2019;

Sulla base delle precedenti premesse, l'Amministrazione Comunale di concerto con la scrivente, ha intendimento di confermare per l'anno 2019, la metodologia di indagine con il nuovo questionario proposto..

Pertanto, nell'anno 2019 si procederà con la somministrazione di una indagine di gradimento dei servizi facenti riferimento alle 12 direzioni in cui risulta suddiviso - l'organigramma del Comune secondo un questionario che all'uopo è stato elaborato.

Tale questionario sarà somministrato face-to-face agli utenti dell'ufficio, in un periodo di rilevazione di 7 mesi da giugno a dicembre 2019, a cura dei Responsabili di direzione, o di personale opportunamente individuato dagli stessi. Gli utenti dovranno consegnare il questionario in forma anonima presso gli uffici di front-office dei vari servizi oppure trasmetterlo via e-mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.castelvetro.tp.it.

Gli esiti delle indagini saranno elaborate con riferimento agli indicatori di performance che saranno definiti in sede di approvazione del Piano della Performance e saranno pubblicati sul sito dell'Amministrazione Comunale.

Il Segretario Generale
(Dott.ssa Rosalia Di Trapani)



COMUNE DI CASTELVETRANO

QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2019

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Si ringrazia sin d'ora quanti vorranno dedicarci qualche minuto per la compilazione del questionario allegato che potrà essere trasmesso via e-mail all'indirizzo protocollo@comune.castelvetro.tp.it o consegnato in forma cartacea presso gli uffici comunali di front office dei vari servizi.

Le informazioni personali (sesso, età, titolo di studio e quartiere di residenza) sono richieste solo ai fini statistici.

Grazie per la collaborazione

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Oltre 10 volte

SEZIONE 2

A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

I^a Direzione - AFFARI GENERALI

- Portineria
- Ufficio messi
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Delibere

II^a Direzione - SERVIZI CULTURALI E SPORTIVI

- Attività culturali
- Servizi Sportivi
- Biblioteca
- Teatro
- Museo Civico

III^ Direzione - SERVIZI AL CITTADINO

- Pubblica Istruzione
- U.R.P.
- Servizi sociali

IV^ Direzione - Servizi Demografici

- Ufficio Stato civile
- Ufficio elettorale
- Ufficio contrassegni invalidi
- Anagrafe
- Ufficio Carte di identità
- Ufficio gestione Alloggi popolari

V^ Direzione - Lavori pubblici e Patrimonio

- Ufficio gare
- Verde pubblico
- Ufficio beni confiscati
- Servizi agricoltura
- Ufficio manutenzione strade e immobili comunali

VI^ Direzione - Servizi a rete

- Ufficio autorizzazioni alla scarico
- Servizio idrico integrato
- Ufficio progetti Europei

VII^ Direzione - URBANISTICA

- Sportello Catastale
- Ufficio PRG

VIII^ Direzione - EDILIZIA ATTIVITA' PRODUTTIVE

- Edilizia privata
- Ufficio condono edilizio e sanatoria amministrativa
- SUAPE- Sportello unico attività produttive

IX Direzione - SERVIZI AMBIENTALI

- Randagismo
- Servizi cimiteriali
- Ufficio smaltimento rifiuti

X^ Direzione - PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E GESTIONE DELLE RISORSE

- Ufficio Ragioneria
- Economato
- Ufficio pensioni

XI^ Direzione - TRIBUTI

- Ufficio IMU e TARI
- Tariffazione Servizio idrico
- Altri tributi
- Ufficio autorizzazioni suolo pubblico

XII^ Direzione - POLIZIA MUNICIPALE

- Polizia stradale - Viabilità
- Ufficio verbali

SEZIONE 3

Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura										
Facilità di accesso (anche telefonico)										
Facilità di comunicazione con gli addetti										
Completezza informazioni fornite										
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati										
Cortesia impiegati										
Modulistica chiara										
Tempi di espletamento della pratica										
Giudizio complessivo sul servizio										
Motivazione:										

SEZIONE 4

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

SEZIONE 5

Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso:

- M
 F

Cittadinanza:

- Italiana
 Comunitaria
 Extracomunitaria

Età:

- 18 – 30 31 – 45 46 – 60 oltre 60

Titolo di studio:

- Nessuno Licenza elementare Licenza Media Diploma Laurea

Professione:
