



COMUNE DI ROGLIANO

(PROVINCIA DI COSENZA)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

COPIA

N.10/GC

del 31-01-2020

OGGETTO: **CONFERMA METODOLOGIA VALUTATIVA APPROVATA CON DELIBERA DI G.C. N.82 DELL'8.06.2010 E INTEGRAZIONE CON LE MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA CITTADINANZA - PROPOSTA**

L'anno **duemilaventi** il giorno **trentuno** del mese di **gennaio** alle ore **12:40** a seguito del convocazione del Sindaco si è riunita la Giunta Comunale, con la presenza dei signori:

N. Cognome e Nome	Presenti/Assenti
ALTOMARE Giovanni	Presente
SICILIA Fernando	Presente
ALTOMARE Francesco	Presente
CICIRELLI Teresa	Assente
RUSSO Antonietta	Assente

Presiede il Sindaco **Giovanni ALTOMARE**

Partecipa alla seduta il SEGRETARIO GENERALE Signor **Dr.ssa Carla CARUSO**

IL Sindaco riconosciuto il numero legale degli intervenuti, invita i presenti a discutere e deliberare sull'argomento indicato in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di deliberazione di seguito riportata:

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

“PREMESSO che:

- Il Comune di Rogliano ha aderito all’iniziativa promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Funzione Pubblica denominata: **MiglioraPA “La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”** nel quadro del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007 – 2013 finalizzata alla promozione della cultura della Customer Satisfaction e alla diffusione degli strumenti di Customer Satisfaction Management nelle regioni obiettivo convergenza (*Sicilia, Campania, Calabria, Puglia*), realizzata in collaborazione con Forum PA e Lattanzio e Associati S.p.A.;
- Ha realizzato un sondaggio per valutare la soddisfazione dei suoi cittadini relativamente ai servizi di Richiesta di Variazioni anagrafiche e stato civile erogati dallo sportello. La compilazione del questionario è avvenuta dal 18 Aprile al 10 maggio 2012 presso gli sportelli dell’Ufficio Anagrafe;
- La partecipazione ha permesso all’Amministrazione Comunale di poter valutare la qualità del servizio e di individuare le eventuali difficoltà e criticità, al fine di promuovere un miglioramento dello stesso sulla base delle esigenze e necessità segnalate dai cittadini stessi;
- L’attività di indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:
 1. Rilevazione del funzionamento del procedimento, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione;
 2. Indagine quantitativa rivolta al campione di utenti dello sportello;
 3. Progettazione dei questionari condivisa con i referenti dell’Ente;
 4. Somministrazione del questionario agli utenti che hanno usufruito del servizio attraverso la seguente modalità: cartaceo;
 5. Elaborazione dei dati;
- Per la valutazione degli esiti della indagine rivolta agli utenti del servizio sono stati considerati i seguenti aspetti che hanno costituito dunque oggetto di analisi:
 - I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;
 - Il livello di soddisfazione complessiva nei confronti del servizio;
 - Il livello di soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle componenti elementari del servizio:

1. Accessibilità 2. Adeguatezza delle informazioni 3. Aspetti tangibili 4. Personale 5. Capacità di Risposta;

Il giudizio di importanza che gli intervistati esprimono sulle dimensioni del servizio

I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello sono stati misurati con una scala a 6 livelli: gli utenti hanno infatti espresso un giudizio da 1 a 6, dove 1 significa per niente d'accordo e 6 completamente d'accordo. Le classi di giudizio contigue sono state accorpate. Seguendo questa logica i giudizi 1 e 2 sono stati uniti in un unico livello di soddisfazione negativa, 3 e 4 in uno di media soddisfazione e 5 e 6 in uno di alta soddisfazione. E’ stata associata a ogni nuova classe un emoticon/colore, che ha consentito di visualizzare immediatamente il giudizio degli utenti;

VISTO che la metodologia sopra illustrata consente dunque di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle seguenti dimensioni del servizio: accessibilità, adeguatezza delle informazioni, aspetti tangibili, personale, capacità di risposta, e che può essere utilizzata per tutti i servizi comunali;

CHE il questionario somministrato agli utenti che hanno usufruito del servizio di Richiesta di Variazioni anagrafiche e stato civile erogati dallo sportello nella sperimentazione effettuata può essere perciò utilizzato per le analoghe rilevazioni dagli altri servizi comunali, con gli opportuni adattamenti;

ATTESO che il Comune con delibera di G.C. n.82 dell’08/06/2010 ha approvato la metodologia valutativa di cui al Capo V Tit.III del Regolamento di organizzazione degli Uffici e dei servizi, specificando che essa doveva essere integrata prevedendo le modalità di rilevazione della soddisfazione dei cittadini per i servizi ricevuti dal Comune;

CHE il Regolamento di organizzazione degli Uffici e dei servizi è stato adottato in conformità al D.Lgs. n.150/2009, a seguito della partecipazione dell’Ente alla sperimentazione “*Performance e merito*” promossa dall’ANCI;

CHE il decreto legislativo 25 maggio 2017, n.74 “Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, in attuazione dell’articolo 17, comma 1, lettera r), della Legge 7 agosto 2015, n.124”, ha introdotto nuove disposizioni, modificando parzialmente il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150;

CHE, in particolare, il suddetto decreto introduce nuove norme relative alla misurazione e valutazione della performance dell’amministrazione pubblica e alla correlata incentivazione, da considerarsi norme di principio alle quali gli Enti locali devono adeguare i propri ordinamenti;

VERIFICATO che le modifiche normative non incidono sulla metodologia approvata con la citata delibera di G.C. n. 82 dell’08/06/2010, che pertanto risulta essere tuttora conforme a legge;

VISTO che l’art.7 del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150 “*Sistema di misurazione e valutazione della performance*” così recita al co 2 lett.c): “2. *La funzione di misurazione e valutazione delle performance e’ svolta:.. lett. c) dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall’amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell’amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis.*”;

CHE l’art.14 del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150 “*Organismo indipendente di valutazione della performance*”, come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2017, n.°74, al co 4 bis così recita: “4-bis. *Gli Organismi indipendenti di valutazione esercitano i compiti di cui al comma 4 e, in particolare, procedono alla validazione della Relazione sulla performance, tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali per le attività e i servizi rivolti,...*”;

RITENUTO, per quanto sopra, di dotare l’Ente di una metodologia per la rilevazione e la valutazione della soddisfazione dei suoi cittadini relativamente ai servizi resi, con specifico riferimento a quelli a diretto contatto con il pubblico, in ottemperanza alla normativa citata, e ad integrazione delle metodologia valutativa approvata con delibera di G.C. n. 82 dell’08/06/2010, che si conferma;

PRESO ATTO che, comunque, la metodologia approvata con la presente delibera deve essere sottoposta al preventivo parere vincolante dell’OIV, sicché si procederà alla sua approvazione definitiva alla luce dello stesso, una volta che sia stato acquisito;

SI PROPONE DI DELIBERARE

per quanto in premessa, che si richiama integralmente,

- **DI APPROVARE** l’allegata metodologia per la rilevazione e la valutazione della soddisfazione dei suoi cittadini relativamente ai servizi resi dal Comune, ad integrazione delle metodologia valutativa approvata con delibera di G.C. n. 82 dell’08/06/2010, che si conferma;

- **DI SOTTOPORRE** tale metodologia al preventivo parere vincolante dell’OIV, sicché si procederà alla sua approvazione definitiva alla luce del citato parere, una volta che sia stato acquisito.”

Pareri ex art. 49, c. 1, D.Lgs. 267/2000 REGOLARITÀ TECNICA E CONTABILE	Esito Favorevole	Data 31-01-20	IL RESPONSABILE DEL SETTORE 1 AMMINISTRATIVO-TRIBUTI-PATRIMONIO E DEL SETTORE 4 FINANZA E SVILUPPO ECONOMICO F.to VIGLIATURO Giuseppe
---	-----------------------------------	--------------------------------	--

VISTO il parere favorevole reso sulla suesposta proposta di deliberazione dal Responsabile dei Settori competenti;

RITENUTO che la proposta sia meritevole di integrale approvazione;

CON VOTI UNANIMI, favorevoli, resi nei modi di legge,

DELIBERA

- **DI APPROVARE** integralmente la proposta di deliberazione di cui in premessa per come in essa riportata;
e, con apposita votazione, unanime

DELIBERA

- **DI DARE IMMEDIATA ESECUZIONE**, ai sensi dell'art 134, 4 comma, del D.Lgs. n 267/2000 e ss.mm.ii.

Letto, approvato e sottoscritto.-

SEGRETARIO GENERALE

SINDACO

F.to Dr.ssa Carla CARUSO

F.to Giovanni ALTOMARE

Il sottoscritto Segretario Generale,

VISTO il D.Lgs.18.08.2000 n.267

VISTI gli atti d'Ufficio,
ATTESTA che la presente deliberazione

E' STATA PUBBLICATA , mediante affissione all'**Albo Pretorio** ,
per 15 giorni consecutivi dal _____ al _____ (art.125, D.Lgs.267/00)

E' STATA RIMESSA, in elenco ai Capigruppo Consiliari, contestuale all'Affissione all'Albo,
con nota n. _____ del _____ (art.125, D.Lgs. n.267/00)

E' STATA DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA (art.134,c.4,D.L.267/00)

E' DIVENUTA ESECUTIVA

trascorsi 10 gg. dalla sua pubblicazione (art.134,c.3, L.n.267/00)

F.to Dr.ssa Carla CARUSO

E' copia conforme e si rilascia in carta libera per uso amministrativo e d'Ufficio.

IL SEGRETARIO COMUNALE