



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

Provincia di Teramo

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 330 Del 08-10-2025

Oggetto: *Controllo sulla qualità dei servizi erogati art. 147, comma 2, lett.e) D.lgs 267/2000: Approvazione Modelli Rilevazione soddisfazione utenti Servizi Cimiteriali; Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico; Servizi Anagrafe, Stato Civile Elettorale e Statistica.*

L'anno duemilaventicinque il giorno otto del mese di ottobre, in Roseto degli Abruzzi nella Casa Comunale, nella solita sala delle adunanze alle ore 13:29, previo invito diramato nei modi di legge, si è riunita la Giunta Comunale, sotto la presidenza del Sig. DOTT. NUGNES MARIO in qualità di SINDACO nelle persone dei Signori assessori.

DOTT. NUGNES MARIO	SINDACO	P
MARCONI ANGELO	VICE SINDACO	P
SOTTANELLI ZAIRA	ASSESSORE	P
Dott. Luciani Francesco	ASSESSORE	P
DOTT. MAZZOCCHETTI GIANNI	ASSESSORE	P
D'Elpidio Annalisa	ASSESSORE	P

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE del Comune Dott.Ssa D'Egidio Raffaella;
Risultato legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la discussione sull'argomento in oggetto.

Soggetta a controllo N

Soggetta a comunicazione S

Immediatamente eseguibile S

Soggetta a ratifica N

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

L'anno duemilaventicinque il giorno 8 del mese di ottobre in Roseto degli Abruzzi, **in presenza e da remoto**, ai sensi della Delibera di C.C. n. 30 del 13.05.2022, alle ore **13:29**, previo invito diramato nei modi di legge, si è riunita la Giunta Comunale, sotto la presidenza del Sig. Dott. NUGNES MARIO in qualità di SINDACO. Presenti oltre al Sindaco gli Assessori Marcone e Sottanelli. Collegati da remoto gli Assessori D'Elpidio, Luciani, Mazzocchetti e il Segretario Generale D'Egidio Raffaella.

LA GIUNTA COMUNALE

Visti:

- il Decreto Legislativo 18/08/2000 n. 267 recante “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti locali” e successive modificazioni, in particolare gli artt. 107 e 109 relativi alle funzioni, compiti e responsabilità della dirigenza delle figure professionali equiparate;
- il Decreto Legislativo n. 118/2011 e s.m.i. “Disposizione in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli Enti Locali e dei loro organismi, a norma degli artt. 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n.42”;
- il Decreto Legislativo del 10 agosto 2014 n. 126 “Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo n. 118/2011;
- il Regolamento comunale sull’ordinamento generale degli uffici e dei servizi approvato con deliberazione Giuntale n. 79 del 31.03.2022, art. 28 Competenze e funzioni dei responsabili di Settore;
- il Regolamento comunale di contabilità approvato con atto di Consiglio Comunale n. 80 del 27/12/2016 e successivamente modificato con atto CC n. 31 del 19/04/2017;
- il Regolamento comunale sui controlli interni approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 1 del 15.02.2018 e successivamente modificato con deliberazione consiliare n. 74 del 28.10.2022.

Richiamati:

- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 33 del 27/09/2024 con cui è stato approvato il “Documento unico di programmazione (DUP) periodo 2025 – 2027”;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 415 del 04/12/2024, esecutiva, di approvazione dello schema del bilancio di previsione finanziario 2025-2027 di cui all’art. 11 del D.Lgs. n. 118/2011, completo di tutti gli allegati previsti dalla normativa vigente;
- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2 del 09.01.2025, con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione 2025-2027;
- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 58 del 27/12/2024 relativa all’approvazione della “Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione (DUP) - Periodo 2025-2027 (Art. 170, Comma 1, D.Lgs. N. 267/2000);
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 92 del 28.03.2025 con la quale è stata approvata la variazione n. 01 al Piano Esecutivo di Gestione Esercizio Finanziario 2025/2027 ai sensi dell’art. 175 c.4 D. Lgs 267/2000;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 262 del 31/07/2025, esecutiva ai sensi di legge, di presentazione del DUP 2026-2028 al Consiglio Comunale, ai sensi dell’art. 170 del D.Lgs. n. 267/2000;
- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2 del 09/01/2025, esecutiva, con la quale è stato approvato il bilancio di previsione finanziario 2025/2027;

- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 15 del 21/01/2025 con la quale è stato approvato il piano esecutivo di gestione (P.E.G.) 2025/2027;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 80 del 20/03/2025 con la quale è stato approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027 ai sensi dell'art. 6 del D.L. n. 80/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 113/2021 (PIAO) e successivo aggiornamento;

Considerato che:

- l'art.12 del D.Lgs. 03.02.1993, n. 29 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione;
- la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini" del marzo 2004 ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a *«favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino»*.
- il D.Lgs. 150/2009 - Art. 19-bis -Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali- il quale dispone:
 - "1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.*
 - 2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).*
 - 3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione.*
 - 4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.*
 - 5. L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).";*
- la legge n.213 del 2012, integrando il D.Lgs n.267/2000, in particolare l'art. 147 comma 2 lett. e) prevede **"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"** Detta previsione ai sensi del comma 3 si applica "(...)solo agli enti locali

con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015"

Richiamato il Regolamento del Consiglio Comunale n. 1 del 02.01.2018 avente ad oggetto *"Regolamento Controlli Interni – Approvazione"* il quale, nell'ambito del TITOLO VII dedicato al Controllo sulla qualità dei servizi, all'articolo 23, così disciplina:

2 Il controllo della qualità dei servizi erogati utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

3 La struttura responsabile del Controllo di qualità dei servizi erogati è individuata nell'URP.

4 Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione, anche attraverso internet, di questionari ai cittadini - utenti. In ogni caso, nell'Ente occorre somministrare almeno un questionario all'anno per ciascun settore.

5 La Giunta Comunale indica gli indicatori generici e specifici per la misurazione del livello di qualità, che possono essere diversificati per ciascun settore.

6 I risultati delle rilevazioni sono oggetto di elaborazione statistica e vengono riportati in appositi report predisposti dalla struttura responsabile entro 30 giorni dalla fine della rilevazione.

7 I report sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta, al Consiglio Comunale e all'organismo di valutazione e sono utilizzati anche ai fini della valutazione delle performance di Dirigenti, Posizioni Organizzative e personale.

8 I report sono pubblicati sul Sito istituzionale dell'Ente

Atteso che:

- con il termine "customer satisfaction", che tradotto significa "soddisfazione del cliente", si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti;
- in ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche;

Considerato che per una pubblica amministrazione la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Considerato altresì che:

- il fine ultimo della customer satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici, consentendo all'amministrazione di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni

reali dei destinatari di tali attività;

- come rilevato dalla Corte dei conti, per il corretto adempimento dei controlli di qualità l'ente locale non può limitarsi a misurare la qualità dei propri servizi e dei servizi erogati dagli organismi partecipati mediante la somministrazione di questionari, ma deve dotarsi di adeguati indicatori atti a rappresentare compiutamente le dimensioni effettive della qualità delle prestazioni svolte, nonché prevedere forme di coinvolgimento dei beneficiari dei servizi e attivare confronti sistematici (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni. Questo perché l'assenza di benchmarking non consente di misurare al meglio l'erogazione delle prestazioni svolte rispetto all'analisi dei bisogni, per mettere in grado la Pa di procedere alla rilevazione della customer satisfaction e dare poi risposte adeguate alle esigenze dei fruitori dei servizi (cfr. Corte dei Conti, Sezione di controllo per la Sicilia, deliberazione n. 65/2023/VSGC).

Atteso che la trasparenza e la partecipazione sono obiettivi di questa amministrazione e che quindi si intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini, anche tramite indagini specifiche, per rilevare il gradimento rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali, al fine di ottimizzare le modalità di erogazione e la fruibilità degli stessi affermando il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;

Ritenuto di procedere nell'anno in corso alla rilevazione del livello di soddisfazione nei servizi di seguito indicati:

- Servizi Cimiteriali
- Servizio URP
- Servizi Anagrafe, Stato Civile Elettorale e statistica

Ritenuto di approvare i questionari anonimi di Customer Satisfaction, redatti nei modelli allegati alla presente che costituiscono parte integrante e sostanziale della stessa da porre a disposizione degli utenti sia in formato cartaceo depositato presso gli Uffici sia on line nella specifica Sezione del Sito Ufficiale in Amministrazione - Ufficio di riferimento - Questionario soddisfazione utente;

Accertato che l'istruttoria preordinata all'emanazione del presente atto consente di attestare la regolarità e la correttezza di quest'ultimo ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;

DELIBERA

Le premesse sono parti integranti e sostanziali del presente atto ai sensi dell'art.3 della L.241/90 e ss.mm.ii;

- 1) Di approvare, per i motivi espressi in narrativa che qui si intendono riportati, i questionari di *customer satisfaction*, allegati alla presente quale parte integrante e sostanziale, predisposti al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti sulla

qualità dei servizi offerti dall'Amministrazione per valutare eventuali programmi di miglioramento per i seguenti Uffici:

- Servizi Cimiteriali
- Servizio URP
- Servizi Anagrafe, Stato Civile Elettorale e statistica.

Si precisa che per i Servizi cimiteriali il presente questionario sostituisce quello in precedenza approvato;

- 2) Di dare atto che i questionari di cui trattasi saranno posti a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso gli uffici di riferimento nonché in versione on line, sul sito ufficiale dell'Ente come in premessa meglio specificato;
- 3) Di porre in capo ai Responsabili degli Uffici l'onere di attivare ogni iniziativa per la divulgazione del rispettivo questionario;
- 4) Di confermare tra l'altro, quanto declinato all'art. 23 del Regolamento sui Controlli interni approvato con Delibera di Consiglio n.1 del 02.01.2018, riguardo i seguenti adempimenti:

(..)

- *6.I risultati delle rilevazioni sono oggetto di elaborazione statistica e vengono riportati in appositi report predisposti dalla struttura responsabile entro 30 giorni dalla fine della rilevazione.*
- *7.I report sono trasmessi al Sindaco, alla Giunta, al Consiglio Comunale e all'organismo di valutazione e sono utilizzati anche ai fini della valutazione delle performance di Dirigenti, Posizioni Organizzative e personale.*
- *I report sono pubblicati sul Sito istituzionale dell'Ente.*

- 5) Di dare mandato al Servizio Informatico di provvedere alla pubblicazione dei suddetti questionari nel sito ufficiale dell'Ente,
- 6) Di stabilire che ogni servizio attiverà ogni procedura per la rilevazione degli esiti ai fini dell'analisi dei dati e successiva pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente.

Con successiva votazione favorevole unanime

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, 4^ comma, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Dato per letto, confermato e sottoscritto.

IL SINDACO

f.to DOTT. NUGNES MARIO

IL SEGRETARIO GENERALE

f.to Dott.Ssa D'Egidio Raffaella

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione, e' stata dichiarata immediatamente eseguibile ad ogni effetto ai sensi dell'art. 134, terzo e quarto comma, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, con decorrenza dal 08-10-2025.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.TO Dott.Ssa D'Egidio Raffaella

Ai sensi dell'art. 18 del D.P.R. 28.12.2000, N. 445, io sottoscritto

CERTIFICO

che la presente copia, da me collazionata, formata da n. fogli, è conforme alla deliberazione originale emessa da questo ufficio.

Roseto degli Abruzzi, il 09-10-2025

ADDETTO ALLA PUBBLICAZIONE