



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI
Provincia di Teramo
SETTORE IV
SERVIZI GENERALI E DI COMUNITA'

DETERMINAZIONE N. 42 del 13-02-2026

Registro generale n. 121

Oggetto: *Controllo qualità dei servizi erogati art. 147, comma 2, lett. e) D.Lgs. 267/2000. Presa d'atto risultati della rilevazione di Customer Satisfaction: Servizio Cimiteriale, Servizio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e Servizi Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Statistica. Anno 2025.*

IL SEGRETARIO GENERALE

DIRIGENTE DEL IV SETTORE AFFARI GENERALI

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 23 giugno 2011, n. 118 e s.m.i. recante "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 recante "Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo n. 118/2011;
- il Regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 79 del 31/03/2022, ed in particolare l'art. 28 Competenze e funzioni dei responsabili di Settore;
- il Regolamento comunale di contabilità, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 80 del 27/12/2016 e successivamente modificato con deliberazione di Consiglio Comunale 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.

Considerato che, con Decreto sindacale n.15/2022, al sottoscritto Segretario Generale è stato attribuito l'incarico ad interim di dirigente "IV Settore – Servizi Generali e di Comunità".

Richiamate gli atti programmatori Annualità 2025:

- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 33 del 27/09/2024, di approvazione del Documento unico di programmazione 2025-2027;

- la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 58 del 27/12/2024, con la quale è stata approvata la nota di aggiornamento al DUP 2025-2027;
- 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 Giunta Comunale n. 15 del 21.01.2025 con cui è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

Richiamata la Deliberazione di Giunta Comunale n. 80 del 20/03/2025 con la quale i 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 che, all'allegato 3. Performance Organizzativa IV Settore, così declinava, l'obiettivo di Performance anno 2025;

Obiettivo: Customer Satisfaction

Area Di Rif.	Input	Attività	Output	Descrizione Processo	Progetto	Descrizione Progetto	Indicatore	Valore Atteso	Data Inizio	Data fine
Settore IV	Risorse umane-documentali-e strumentale IV settore Servizio 1 e Servizio 2	Predisposizione dei Questionari per indagini sulla soddisfazione degli Utenti al fine di valutare l'opinione dei consumatori circa le modalità di erogazione dei Servizi dell'Ente	Questionario Attività: - Ufficio Relazione URP - Ufficio Demografico-Elettorale - Ufficio Cimiteriale Servizi Sociali	Trasparenza misura generale	Codice DUP 1.01.01.1 01.01.1.	Valutazione attività svolta dall'Ufficio nei confronti dei soggetti Fruitori. Disamina dei processi conclusivi per ciascuna tipologia di servizio	Adozione QUESTIONARI	100%	01/04/25	31/12/25

Dato che il Servizio Affari Generali, nei termini, ha perseguito l'obiettivo di performance organizzativa sopra esposto.

Richiamata la Deliberazione di Giunta Comunale n. 330 dell'08.10.2025 avente ad oggetto *“Controllo sulla qualità dei servizi erogati – art. 147, comma 2, lett. e) D.Lgs. 267/2000. Approvazione modelli di rilevazione della soddisfazione degli utenti – Servizi Cimiteriali, Servizio URP, Servizi Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Statistica”;*

Preso atto che:

- ai sensi dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni, la rilevazione della qualità dei servizi utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni;
- in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n. 330 dell'08.10.2025, nel periodo dal mese di ottobre al mese di dicembre 2025, sono stati somministrati questionari anonimi di Customer Satisfaction, sia in formato cartaceo che on line, relativi ai seguenti servizi:
 - ☐ Servizio Cimiteriale;
 - ☐ Servizio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
 - ☐ Servizi Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Statistica;

Dato atto che:

- la raccolta dei questionari si è svolta nel periodo ottobre-dicembre 2025;
- i dati raccolti sono stati oggetto di elaborazione statistica da parte della struttura competente, nel rispetto delle modalità previste dal Regolamento sui controlli interni;

- i risultati delle rilevazioni sono riportati nei report allegati al presente atto, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale;
- le risultanze costituiscono strumento di supporto alla valutazione delle performance organizzative e individuali e base conoscitiva per eventuali azioni di miglioramento dei servizi;

Visti:

- la Deliberazione di Giunta n. 80 del 20/03/2025 avente ad oggetto “Adozione P.I.A.O Piano Integrato di Attività e Organizzazione Triennio 2025-2027” e in particolare la sezione 2 denominata “Valore pubblico, performance e anticorruzione nella sottosezione 2.3 contiene il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza e che in base a detta pianificazione:
- il presente procedimento ed il relativo provvedimento finale, non risulta identificato e né per analogia può essere associato ad alcun codice di processo con riferimento all'Area funzionale di appartenenza, secondo la Classificazione ANAC, “;
- sono comunque operative le misure di prevenzione di rischio generali che impattano sull'azione amministrativa e in particolare:
 - o la trasparenza e i connessi obblighi di pubblicazione
 - o il codice di condotta e quindi l'obbligo di segnalare situazioni di conflitto di interessi che nel caso di specie non si rilevano:
- è stata verificata, nei confronti del sottoscritto dirigente e del soggetto tenuto ad adottare il provvedimento finale, l'osservanza dei doveri di astensione, in conformità a quanto previsto dagli artt. 4, 5, 6, 7 e 8 del Codice di comportamento dell'Ente adottato con deliberazione GC n. 352 del 18/12/2020 e aggiornato con deliberazione di GC n.435 del 17/12/2024;

Dato atto che ai sensi dell'Art. 13 del Reg. (UE) 2016/679, Regolamento Generale Protezione Dati:

- i dati personali sono trattati per finalità di svolgimento e gestione della procedura e connessi adempimenti;
- il Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Roseto degli Abruzzi;
- il responsabile del trattamento dei dati è il dirigente del Settore IV Dott.ssa Raffaella D'Egidio;
- il Responsabile della protezione dei dati (RPD-DPO) del Comune di Roseto degli Abruzzi, ai sensi dall'articolo 28, comma 3 del GDPR è la società FORMANAGEMENT SRL Responsabile Dott. Fabiano Santo;

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;

Visto l'art. 107 del D. Lgs. n. 267/2000 in merito alle competenze specifiche dei dirigenti degli enti locali;

DETERMINA

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 PRENDERE atto dei risultati della rilevazione di Customer Satisfaction Questionari Anno 2025 relativa ai:

- Servizio Cimiteriale;
- Servizio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- Servizi Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Statistica,

come riportati nei report allegati al presente provvedimento quali parti integranti e sostanziali.

2. Di APPROVARE i report di elaborazione statistica dei questionari di Customer Satisfaction relativi all'anno 2025 che, nello specifico, registrano esiti ritenuti molto soddisfacenti, come di seguito riportato:

Giudizio Complessivo		
Ufficio	Pienamente soddisfatto	Soddisfatto
URP	68,40	31,60
Anagrafe, Stato civile, elettorale ecc..	72,10	27,9
Cimiteriale	77,80	22,20

3. **DI DARE** atto che i risultati della rilevazione saranno utilizzati:
- ai fini della valutazione delle performance organizzative e individuali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dal Regolamento sui controlli interni;
 - quale base informativa per l'eventuale individuazione di azioni di miglioramento dei servizi.
4. **DI TRASMETTERE** il presente provvedimento, unitamente ai report allegati, al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Consiglio Comunale e all'Organismo Indipendente di Valutazione, ai sensi dell'art. 23, comma 7, del Regolamento comunale sui controlli interni.
5. **DI DISPORRE** la pubblicazione dei risultati sul sito istituzionale dell'Ente, "*Servizi Online*" Sezione "*Customer Satisfaction - Risultati Questionari*" e nella sezione "Amministrazione Trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità" ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e dell'art. 19-bis del D.Lgs. 150/2009.
6. **DI DARE** atto che il presente provvedimento non comporta impegni di spesa né riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente.

IL DIRIGENTE DEL IV SETTORE

Dr.ssa Raffaella D'Egidio

Documento firmato digitalmente