



# COMUNE DI BIANCAVILLA

**Città Metropolitana di Catania**  
Cod. Fisc. 80009050875 - P.I. 01826320879  
Pec: protocollo@pec.comune.biancavilla.ct.it

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 151 DEL 24/10/2019

**OGGETTO: CONTROLLO DI QUALITÀ. APPROVAZIONE DELLA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER I SERVIZI EROGATI. ANNO 2018.**

L'anno 2019, il giorno ventiquattro alle ore 12:00 e ss. del mese di Ottobre nella sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Eseguito l'appello risultano

		Pres.	Ass.
BONANNO ANTONIO	Sindaco	X	
AMATO MARIO	Assessore	X	
AMATO VINCENZO	Assessore	X	
PRIVITERA FRANCESCO	Assessore	X	
KHALIL GIULIO	Assessore	X	
NERI SARA ENRICA	Assessore	X	
TOTALE		6	0

Il Sindaco, Antonio Bonanno, assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza per il numero dei presenti, dichiara aperta la seduta ed invita alla trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno.

Partecipa alla seduta Il Segretario Generale reggente a scavalco, Avv. Innocenza Battaglia.

### LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione di cui all'oggetto.

Dato atto che, in ossequio al disposto di cui all'art. 12 della L.R. 30/2000, sono stati resi dai responsabili degli Uffici competenti i prescritti pareri e (ove occorre) è stata resa, ai sensi dell'art. 12 della l.r. n. 30/2000 (art. 153, 5° c, del D.Lgs. 267/00) e dall'art. 13 della L.R. 44/91, la prescritta attestazione della relativa copertura della spesa da parte del responsabile dell'Ufficio finanziario.

Richiamata la parte espositiva, così come riportata in detta proposta e che qui deve intendersi integralmente riportata ad ogni effetto di legge.

Attesa la propria competenza a deliberare sull'oggetto, ai sensi dell'art. 15, della legge regionale siciliana n. 44/1991.

Fatto proprio il contenuto formale e sostanziale della proposta presentata e ritenuto doverosi provvedere in merito.

Visto l'art. 24 dello Statuto Comunale.

Visto l'O.R.EE..LL.

Con Voti unanimi, resi nelle forme di legge.

## **D E L I B E R A**

- Di approvare, per quanto sopra espresso e motivato, la proposta deliberativa Reg.n° 183 del 22/10/2019, sottoposta all'Organo e che, viene integralmente trascritta:

### **Il Responsabile dell'Area I**

#### **Premesso che:**

- la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ha emanato le proprie direttive con lo scopo di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, "customer satisfaction", tradotto significa "soddisfazione del cliente", basati sull'ascolto e sulla partecipazione, al fine di definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti;

#### **Richiamati:**

- il D. Lgs. n. 150/2009 e in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, al comma c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e al comma g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- la Legge 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione – Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell'ambito dell'iniziativa "MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici";

#### **Visto:**

- il Regolamento approvato con deliberazione del C.C. n. 10 del 01/02/2013 avente ad oggetto "Regolamento Controlli interni", il quale, all'art. 16 prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette, quale la somministrazione di

questionari ai cittadini-utenti; elargendo per ciascuna Area a cura di ciascun Responsabile, i quali, con proprie note, per l'anno 2018 hanno riportato nel modo seguente:

1. 5^ Area con nota prot. n. 21614 del 18/10/2019;
  2. 6^ Area con nota prot. n. 21957 del 22/10/2019;
  4. 7^ Area con nota prot. n. 21697 del 18/10/2019;
- la delibera di G. C. n. 117 del 02/08/2019 avente per oggetto "Approvazione Piano della performance 2018/20120, PDO 2018 e Piano Esecutivo di Gestione (PEG) definitivo anno 2018",

**Considerato 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 progettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività;

### **PROPONE**

**1. Prendere atto** degli esiti dell'indagine di customer satisfaction prodotti dalle Aree dell'Ente come in premessa citati e che qui si intendono integralmente riportati.

**2. Trasmettere** i contenuti del presente atto al personale coinvolto al Nucleo di Valutazione che si avvarrà delle presenti risultanze ai fini dell'indennità di risultato, per il processo di miglioramento delle performance future.

**3. Pubblicare** il presente atto sul sito istituzionale dell'Ente, Sezione Amministrazione Trasparente -Altri contenuti - Dati ulteriori.

**1. Dichiarare** il presente atto immediatamente esecutivo

A questo punto il Sindaco, sentita la proposta del Funzionario Responsabile, propone alla Giunta Municipale l'immediata esecutività del presente atto.

### **LA GIUNTA MUNICIPALE**

Sentita la proposta del Sindaco;  
A Voti unanimi, resi nelle modalità di legge

### **DELIBERA**

l'immediata esecutività del presente provvedimento ai sensi dell'art. 12, comma 2°, L.R. 44/1991.

- Di dare atto che la presente deliberazione verrà affissa per 15 giorni consecutivi presso l'albo pretorio on line dell'Ente con inserimento sul sito istituzionale [www.comune.biancavilla.ct.it](http://www.comune.biancavilla.ct.it) ;

- Di demandare al responsabile del servizio proponente l'esecuzione di quanto testè deliberato.
  - Di dare atto, infine, che:
  - La presente deliberazione è divenuta esecutiva ed eseguibile il 24/10/2019 ai sensi dell'Art. 12, comma 2 L.R. 44/1991;
  - il presente provvedimento è impugnabile dinnanzi al Tribunale Amministrativo Regionale- Sezione Distaccata di Catania entro 60 giorni dalla sua pubblicazione, ovvero in via alternativa, con ricorso amministrativo straordinario al Presidente della Giunta regionale Siciliana entro 120 giorni dalla sua pubblicazione;- copia od estratto della medesima verrà inserito ai sensi dell'art. 18, comma 1, L.R. 16/12/2008, n° 22, come modificato dall'art. 6 della Legge Regionale Siciliana del 26/06/2015 n. 11, nei termini di rito, sul sito istituzionale.
- Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO

Sig. Antonio Bonanno

IL SEGRETARIO REGGENTE A SCAVALCO

Avv. Innocenza Battaglia

L'ASSESSORE ANZIANO

Sig. Mario Amato



# COMUNE DI BIANCAVILLA

**Città Metropolitana di Catania**  
**Cod. Fisc. 80009050875 - P.I. 01826320879**  
**Pec: protocollo@pec.comune.biancavilla.ct.it**

## PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

allegato alla proposta di Deliberazione della  
Giunta Comunale n° 183 del 22/10/2019

**OGGETTO:** CONTROLLO DI QUALITÀ. APPROVAZIONE DELLA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER I SERVIZI EROGATI, ANNO 2018.

### **Il Responsabile dell'Area I**

**Premesso che:**

- la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ha emanato le proprie direttive con lo scopo di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, "customer satisfaction", tradotto significa "soddisfazione del cliente", basati sull'ascolto e sulla partecipazione, al fine di definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti;

**Richiamati:**

- il D. Lgs. n. 150/2009 e in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, al comma c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e al comma g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- la Legge 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione – Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell'ambito dell'iniziativa "MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici";

**Visto:**

- il Regolamento approvato con deliberazione del C.C. n. 10 del 01/02/2013 avente ad oggetto "Regolamento Controlli interni", il quale, all'art. 16 prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante

*L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale*

metodologie dirette, quale la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti; elargendo per ciascuna Area a cura di ciascun Responsabile, i quali, con proprie note, per l'anno 2018 hanno riportato nel modo seguente:

1. 5^ Area con nota prot. n. 21614 del 18/10/2019;
  2. 6^ Area con nota prot. n. 21957 del 22/10/2019;
  4. 7^ Area con nota prot. n. 21697 del 18/10/2019;
- la delibera di G. C. n. 117 del 02/08/2019 avente per oggetto "Approvazione Piano della performance 2018/20120, PDO 2018 e Piano Esecutivo di Gestione (PEG) definitivo anno 2018",

**Considerato 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 progettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività;

### **PROPONE**

**1. Prendere atto** degli esiti dell'indagine di customer satisfaction prodotti dalle Aree dell'Ente come in premessa citati e che qui si intendono integralmente riportati.

**2. Trasmettere** i contenuti del presente atto al personale coinvolto al Nucleo di Valutazione che si avvarrà delle presenti risultanze ai fini dell'indennità di risultato, per il processo di miglioramento delle performance future.

**3. Pubblicare** il presente atto sul sito istituzionale dell'Ente, Sezione Amministrazione Trasparente -Altri contenuti - Dati ulteriori.

**1. Dichiarare** il presente atto immediatamente esecutivo

Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e Art. 12 L.R. 30/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si esprime parere favorevole per quanto di competenza in ordine alla regolarità tecnica del provvedimento in oggetto e sopra riportato.

Annotazioni:

Biancavilla, 22/10/2019

Il Responsabile della P.O.  
Salvatore Leonardi / INFOCERT SPA



# COMUNE DI BIANCAVILLA

Città Metropolitana di Catania  
Cod. Fisc. 80009050875 - P.I. 01826320879  
Pec: protocollo@pec.comune.biancavilla.ct.it

## PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

allegato alla proposta di Deliberazione della  
Giunta Comunale n° 183 del 22/10/2019

**OGGETTO:** CONTROLLO DI QUALITÀ. APPROVAZIONE DELLA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER I SERVIZI EROGATI, ANNO 2018.

Si attesta la regolare copertura finanziaria nel Bilancio Comunale della spesa di cui al provvedimento in oggetto, per l'importo complessivo di , risultante nel sottoscritto prospetto. Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni, così come modificato dall'art. 3, comma 1, lettera b), Legge 213/2012 e Art. 12 L.R. 30/2000, si esprime parere favorevole per quanto di competenza in ordine alla regolarità contabile del provvedimento in oggetto.

### *Entrata*

Prenotazione	Anno	Capitolo	Oggetto capitolo	Importo

### *Spesa*

Prenotazione	Anno	Capitolo	Oggetto capitolo	Importo

Annotazioni:

Biancavilla, 22/10/2019

Il Responsabile dei Servizi Finanziari  
Dino Scandura / INFOCERT SPA

*L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale*