



COMUNE DI TORTOLI'

Provincia dell'Ogliastra

COPIA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

n. 195
del 28/10/2011

OGGETTO: Avvio del procedimento di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e approvazione del questionario ai sensi del D.Lgs. 150/2009.

L'anno duemilaundici, addì ventotto del mese di ottobre alle ore 09.30 solita sala delle Adunanze, si è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme previste.

Presiede l'adunanza **DOMENICO LEREDE**, nella sua qualità di Sindaco pro tempore e sono rispettivamente presenti e assenti i seguenti Signori:

			PRESENTI	ASSENTI
1	LEREDE Domenico	Sindaco	X	
2	LA TOSA Rita	Assessore	X	
3	CANNAS Giampaolo Massimo	Assessore	X	
4	STOCHINO Paolo	Assessore	X	
5	MASCIA Severina	Assessore	X	
6	CAU Pietro Paolo	Assessore	X	
7	LADU Marcello	Assessore		X
		Totale n.	6	1

Partecipa il dott. Enzo Congiu, nella sua qualità di Vicesegretario Comunale.

Il Sindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

PREMESSO che:

sulla proposta, riguardante l'oggetto, redatta nel testo di seguito riportato, ai sensi dell'art. 49 del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, hanno espresso parere favorevole, come risulta da quanto riportato in calce al presente atto:

- il Responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica;
- il Responsabile del Servizio Finanziario, per quanto concerne la regolarità contabile

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che al fine di ottemperare alle disposizioni del D. Lgs. 150/2009, e in particolare degli artt. 4,7, e 8, le amministrazioni pubbliche, nell'ambito del processo di implementazione del ciclo di gestione delle performance, sono tenute ad effettuare una misurazione e una valutazione, oltre che della performance individuale, della performance organizzativa;

VISTE:

- la Deliberazione di G.M. n. 227 del 22.12.2010, con la quale il comune di Tortolì ha provveduto ad adeguare il proprio Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi ai principi previsti dalla suddetta normativa;
- la Deliberazione di G.M. n. 140 del 08.07.2011, avente ad oggetto l'approvazione del Piano delle Performance e degli obiettivi anno 2011;

RICHIAMATO l'art. 8 del D. Lgs. 150/2009, "*Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*", il quale al comma 1, lettera c) stabilisce che il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa *concerne la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive*;

ATTESO che la rilevazione della qualità dell'attività svolte e dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione rientra nel più complesso sistema dei controlli interni, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, e in modo particolare gli esiti della *customer satisfaction* possono essere utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello della valutazione delle performance individuale;

RITENUTO opportuno pertanto dare avvio, presso le varie unità organizzative del Comune (Aree e Servizi), ad una attività di *customer satisfaction* attraverso la somministrazione, contestualmente all'erogazione del servizio, di un questionario che permetta di misurare il livello di soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utente e l'efficacia del servizio medesimo;

VISTO lo schema di questionario proposto, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

RITENUTO necessario fornire le istruzioni in merito alle modalità di svolgimento dell'indagine:

- ciascun area dovrà provvedere, ogni mese per una settimana intera, a somministrare il questionario a tutti gli utenti di propria competenza che si recheranno presso gli uffici, supportandoli nella compilazione, se necessario, a partire dall'anno 2012, mentre per l'anno 2011 tutti i giorni lavorativi sino al 31/12/2011 dalla data di avvenuta consegna;
- i questionari andranno compilati rigorosamente in forma anonima e raccolti all'interno di una cassetta, di cui ogni area dovrà dotarsi, debitamente sigillata apribile solamente dall'OIV;
- ciascuna area dovrà attivare un registro nel quale dovrà risultare l'utente che ha compilato e consegnato la relativa scheda di valutazione, in caso di non coincidenza del numero delle schede con gli utenti risultanti dal registro verranno eliminate le schede con valutazione positiva sino al raggiungimento del numero coincidente, non si adotteranno correttivi nel caso in cui i nomi risultanti dal registro risulteranno superiori al numero delle schede, in tal caso si terrà conto nell'ambito della valutazione organizzativa;

DATO ATTO che per il buon esito della procedura si confida nel senso di responsabilità del personale addetto;

VISTI:

- il D. Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;
- il D.Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii.;
- Il D.Lgs. 165/2001 e ss.mm.ii.;
- Lo Statuto Comunale;

su proposta del Sindaco Dott. Domenico Lerede

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

DI DARE AVVIO al procedimento di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, secondo le modalità definite in premessa, al fine di ottemperare alle disposizioni della vigente normativa che disciplina la misurazione e la valutazione della performance organizzativa, nel cui ambito ricade il suddetto procedimento;

DI APPROVARE lo schema di questionario sulla soddisfazione dell'utenza, che allegato alla presente ne costituisce parte integrante e sostanziale.;

di approvare le specifiche tecniche, di cui in premessa, relative all'attivazione del servizio.

Con separata ed unanime votazione, ai sensi dell'articolo 134, comma 4 del D.Lgs. 267/2000

DELIBERA

la presente immediatamente eseguibile.

Letto, approvato e sottoscritto:

IL SINDACO
F.to dott. Domenico Lerede

IL VICESEGRETARIO COMUNALE
F.to dott. Enzo Congiu

**PARERI DI CUI ALL'ART. 49 DEL DECRETO LEGISLATIVO 18/08/2000 N. 267
Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali**

Sulla proposta di deliberazione di cui all'oggetto i sottoscritti hanno espresso i pareri di cui al seguente prospetto:

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ TECNICA	Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica Tortoli, il 25/10/2011 il responsabile dell'area F.to dott. Congiu Enzo
PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ CONTABILE	Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile Tortoli, il _____ il responsabile dell'area

Il Sottoscritto Segretario Comunale, ai sensi della Legge regionale 13/12/1994 n. 38 e ss.mm.

A T T E S T A

Che copia della presente deliberazione è stata affissa in data _____ all'Albo Pretorio per 15
giorni consecutivi e contestualmente trasmessa ai capigruppo consiliari (n. _____ del
Tortoli, _____).

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to dott. Mameli Giacomo

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva.

- decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione, non essendo pervenute richieste di invio al controllo preventivo;
- perché dichiarata immediatamente eseguibile;
- perché essendo stata sottoposta a controllo ai sensi dell'art. 29 della L.R.38/94, dell'art. 2 del D.A. 360/2002 e dell'art. 2 del D.A. 3/2004, sono decorsi 20 giorni dalla ricezione dell'atto senza che il Servizio Territoriale degli Enti Locali abbia comunicato il provvedimento di annullamento, ovvero richiesto elementi istruttori;
- decorsi 10 giorni dal ricevimento dei chiarimenti ed elementi istruttori richiesti con provvedimento n. _____ del _____ (art. 33 della L.R. 38/94);
- che è stata annullata dal Servizio Territoriale degli EE.LL. con provvedimento n. _____ del _____ per i seguenti motivi _____.

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to dott. Mameli Giacomo