



COMUNE DI SANSEPOLCRO

GIUNTA COMUNALE

Deliberazione N° 210 del 11-11-2016

Oggetto: **"Progetto di rilevazione della qualità" degli Uffici del Comune.**

Seduta del 11-11-2016 ore 15:30

Erano presenti:	Erano assenti:
CORNIOLI MAURO (Sindaco) GALLI LUCA (Assessore/Vice Sindaco) MARZI RICCARDO (Assessore) VANNINI PAOLA (Assessore) DEL FURIA CATIA (Assessore)	MARCONCINI GABRIELE (Assessore)
Tot. 5	Tot. 1

Assiste il Segretario Generale Dott.ssa Giovanna FAZIOLI nella sede comunale di Via Matteotti n°1 in Sansepolcro

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che:

l'Autorità Nazionale Anticorruzione lo scorso 28 ottobre 2015 ha approvato la determinazione numero 12 di aggiornamento del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA);

l'ANAC oltre ad evidenziare le numerose carenze e lacune riscontrate dall'esame a campione di un numero considerevole di Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione elaborati, ha fornito "suggerimenti", per alzare il livello di efficacia delle politiche di contrasto al malaffare;

l'ANAC indica di:

utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;

raccordare il *piano anticorruzione* con il *piano della performance*;

infatti, obiettivi e parametri di *customer satisfaction* possono essere utilmente applicati per valutare il personale;

CONSIDERATO che:

l'amministrazione intende attivare un sistema di *rilevazione della qualità percepita* da parte dei cittadini "*clienti*" degli uffici comunali;

l'iniziativa è definita *Progetto di rilevazione della qualità* ed è compiutamente descritta nel documento allegato, già presentato a marzo 2016;

il *Progetto di rilevazione della qualità* è interamente organizzato e gestito dal personale dipendente con il coordinamento del segretario comunale;

il comune, non disponendo delle risorse economiche necessarie, non si è affidato a società od esperti esterni;

la finalità del progetto è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso al rilevazione della qualità percepita da parte dei "*clienti*";

attraverso il Progetto si intende dare sistematicità alla raccolta delle informazioni presso i cittadini al fine di realizzare i seguenti *obiettivi strategici*:

- 1) verificare lo stato della qualità percepita;
- 2) migliorare i servizi offerti;
- 3) ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili (assai scarse invero);
- 4) raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l'attuazione di politiche di contrasto al malaffare;

DATO ATTO che il Comune di Sansepolcro è sotto organico e che il personale in servizio svolge una pluralità di attività tra di loro non sempre omogenee e ciò a volte comporta rallentamenti involontari delle attività pur mettendo sempre in primo piano il cittadino;

CONSIDERATO che le recenti politiche occupazionali non consentono un ripristino delle carenze sopra evidenziate se non in forma limitata rispetto ai pensionamenti programmati e/o già in corso;

RITENUTO opportuno mantenere inalterate le schede di valutazione già esistente per i servizi scolastici e il Museo civico e la Biblioteca;

RITENUTO opportuno prevedere una forma sperimentale del Progetto per un anno per adeguarlo alle esigenze che via via si renderanno palesi;

VISTO l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e smi;

VISTO il Piano Anticorruzione;

ATTESTATO che sulla proposta della presente sono stati acquisiti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità sia tecnica, redatto dal Responsabile dott.ssa Giovanna Fazioli, che contabile redatto dal Responsabile finanziario dott. Luca Bragagni ai sensi dell'articolo 49 del TUEL legge 267/2000;

tutto ciò premesso, con voti unanimi favorevoli

DELIBERA

- 1) Di approvare i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziali del dispositivo;
- 2) Di approvare ed avviare il Progetto di rilevazione della qualità, progetto che alla presente si allega a formarne parte integrante e sostanziale;
- 3) Di dare atto che il progetto è in forma sperimentale per un anno e sarà soggetto a tutte le variazioni che si renderanno necessarie per il miglior adempimento e perseguimento delle finalità ad esso connesse;
- 4) Di mantenere inalterate le schede di rilevazione della soddisfazione dell'utenza già esistenti.

Con separata votazione unanime la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del TUEL.

IL SINDACO
f.to
CORNIOLI Mauro

IL SEGRETARIO
f.to
Dott.ssa Giovanna FAZIOLI



Per copia conforme all'originale per uso amministrativo

Lì

IL SEGRETARIO COMUNALE

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione viene pubblicata all' Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi, dal 16 novembre 2016

N° 1683

L'INCARICATO ALLA PUBBLICAZIONE
f.to

.....

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile ed è divenuta esecutiva per decorrenza di dieci giorni dalla sua pubblicazione e ciò ai sensi del 4° comma dell'art. 134 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con decreto legislativo 18 agosto 2000, n° 267.

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to

.....