



# CITTÀ DI SULMONA

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 134 DEL 27/07/2018

**OGGETTO:** Presa d'atto relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2017

L'anno duemiladiciotto, addì ventisette, del mese di Luglio alle ore 13:30, in Sulmona, nella sede del Comune, si è riunita la GIUNTA COMUNALE con la presenza dei Signori:

CARICA	COGNOME E NOME	PRESENTE
SINDACO	CASINI ANNAMARIA	SI
VICE SINDACO	ANGELUCCI NICOLA	SI
ASSESSORE	ANGELONE ANTONIO	SI
ASSESSORE	BENCIVENGA ALESSANDRO	SI
ASSESSORE	DI LORETO ANNA RITA	SI
ASSESSORE	MARIANI STEFANO	--

Presenti n° 5 Assenti n° 1

Assume la Presidenza il Presidente, Dott.ssa CASINI ANNAMARIA.

Partecipa il Segretario Generale Dott.ssa FRANCESCA DE CAMILLIS, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Il Presidente, constatata la regolarità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a deliberare sulla proposta di cui all'oggetto.

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

### << LA GIUNTA COMUNALE

**PREMESSO** che la Legge 213/2012 ha introdotto, tra gli altri, il controllo della qualità dei servizi. Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede quindi che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune (e dai suoi organismi gestionali esterni). L'attività in questione deve essere disciplinata in apposito regolamento nel quale devono essere identificati i soggetti deputati al relativo svolgimento, interni od esterni all'organizzazione, le modalità di rilevazione e le metodologie adottate per la stessa;

**VISTO** l'art. 147, comma 2, lettera e), TUEL il quale specifica che il sistema di controllo interno e' diretto, tra l'altro a "... garantire il controllo della qualita' 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....";

**RICHIAMATI**, all'uopo, gli artt. 20 e 21 del regolamento sui controlli interni che disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati e la metodologie per la misurazione della soddisfazione di utenti interni;

**EVIDENZIATO** che nella programmazione 2017 si è dato avvio al sistema di controllo sulla qualità dei servizi erogati selezionando quale strumento di analisi di qualità quello delle indagini quantitative e qualitative condotte attraverso la somministrazione di questionari di gradinamento;

**RITENUTO** pertanto di dover prendere atto della relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2017 - (Allegato A);

**VISTO** il parere di regolarità tecnica rilasciato ex art. 49 TUEL sulla presente proposta;

### DELIBERA

- **di prendere atto**, per le ragioni tutte indicate in premessa, della relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2017 - (Allegato A);

- **di trasmettere** detta relazione, per opportuna conoscenza, al Nucleo di Valutazione;

- **di dichiarare** con separata votazione la presente proposta di deliberazione immediatamente eseguibile. >>.

### LA GIUNTA COMUNALE

Vista la suesta proposta di deliberazione;

Visto il parere favorevole di cui all'art. 49 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D. Lgs. 18.8.2000, n. 267 che, allegato, forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuta detta proposta meritevole di approvazione;

Con voti unanimi espressi nei modi e termini di legge

### D E L I B E R A

- **di prendere atto**, per le ragioni tutte indicate in premessa, della relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2017 - (Allegato A);

- **di trasmettere** detta relazione, per opportuna conoscenza, al Nucleo di Valutazione;

Di seguito,

## **LA GIUNTA COMUNALE**

Visto l'art. 134, comma 4 del D. Lgs. n. 267/2000;  
Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

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

Di rendere la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

---

### **PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA**

Il Dirigente ai sensi dell'art. 147/bis del TUEL 267/2000 e dell'art. 11 del Regolamento sui controlli interni in ordine alla proposta n.ro 1450 del 24/07/2018 esprime parere FAVOREVOLE.

Parere firmato dal Responsabile Dott.ssa FRANCESCA DE CAMILLIS in data 24/07/2018.

---

### **LETTO APPROVATO E SOTTOSCRITTO**

Il Presidente

Dott.ssa CASINI ANNAMARIA

Il Segretario Generale

Dott.ssa FRANCESCA DE CAMILLIS

---

### **NOTA DI PUBBLICAZIONE N. 1808**

Il 02/08/2018 viene pubblicata all'Albo Pretorio la Delibera di Giunta N.ro 134 del 27/07/2018 con oggetto:  
**Presa d'atto relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati – annualità 2017**

Resterà affissa per giorni 15 ai sensi dell'art 124 del T.U. 267/2000.

Esecutiva ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Nota di pubblicazione firmata da ANTONIO MANGIARELLI il 02/08/2018.

### **Relazione sui questionari di valutazione della qualità dei servizi erogati**

Il d.lgs. n. 74/2017 di riforma del d.lgs. n. 150/2009, interviene modificando il sistema di misurazione delle performance, attribuendo agli OIV nuovi poteri e capacità di iniziativa per il miglioramento della valutazione, con riflessi sull'organizzazione amministrativa, inserendo alcune novità all'interno del processo valutativo con la partecipazione diretta dei cittadini e degli utenti in grado di poter segnalare le proprie osservazioni, incrementando la trasparenza nell'attività pubblica.

Pertanto, il Comune di Sulmona ha deciso di sottoporre ai cittadini ed agli utenti un questionario di valutazione (c.d. customer satisfaction) sui servizi di più interesse a livello organizzativo della macchina amministrativa.

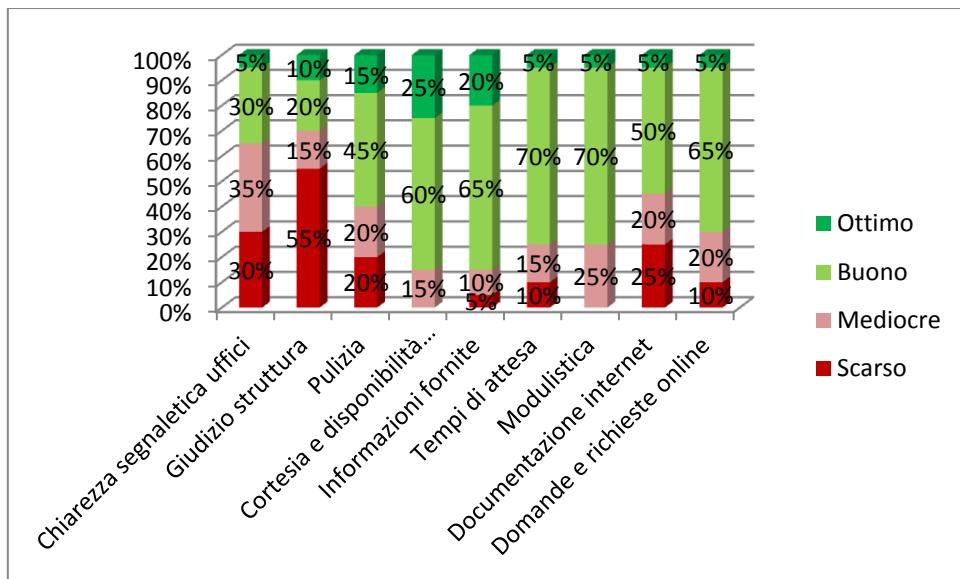
Per ogni servizio vengono evidenziati i risultati relativi a chi ha compilato il questionario (genere, nazionalità, titolo di studio...), poi quelli relativi la struttura, la pulizia dei luoghi, la segnaletica, ecc....

Di seguito i risultati, suddivisi per ciascun servizio, e poi riassunti complessivamente (considerazioni finali), riportati anche graficamente.

#### **• Servizi Demografici**

Per quanto riguarda i Servizi Demografici, hanno risposto al questionario 20 cittadini, dei quali 8 maschi e 10 femmine (in due non hanno indicato il proprio genere), 13 italiani, 5 cittadini comunitari e 1 cittadino extra-comunitario. Il titolo di studio prevalente è la licenza di maturità (12), seguita dalla laurea (4) e dalla scuola dell'obbligo (2). Gli utenti erano in maggioranza impiegati (4), liberi professionisti, operai, dirigenti o altro (3), pensionati e commercianti (2).

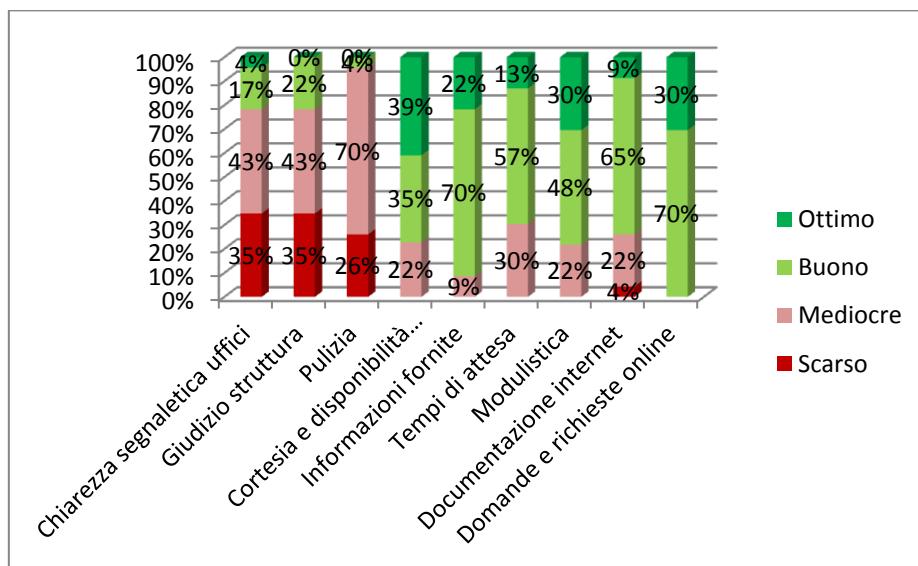
Ecco riportati graficamente i risultati del questionario di valutazione, che evidenziano un gradimento buono e abbastanza generalizzato per questo servizio:



- **SUAP**

Al questionario sullo Sportello Unico per le Attività Produttive hanno risposto 23 utenti, di cui 11 maschi e 4 femmine (8 non hanno risposto). In 21 hanno dichiarato la propria nazionalità, tutti italiani. Di nuovo prevalgono gli utenti con licenza di scuola superiore (10), poi i laureati (9) e infine un utente con titolo di scuola dell'obbligo. Come prevedibile, la maggioranza di quanti hanno compilato il questionario sono liberi professionisti, seguiti da impiegati, operai e commercianti.

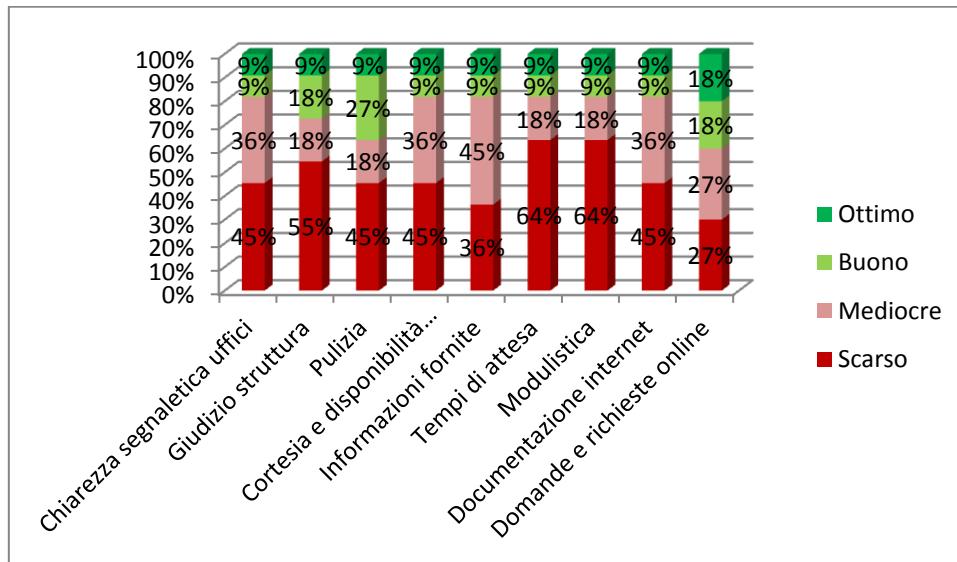
I risultati del questionario denotano una bassa soddisfazione per la struttura, la pulizia della stessa e la segnaletica, mentre gli aspetti più sostanziali del servizio sono invece abbastanza graditi:



- **Trasporti pubblici**

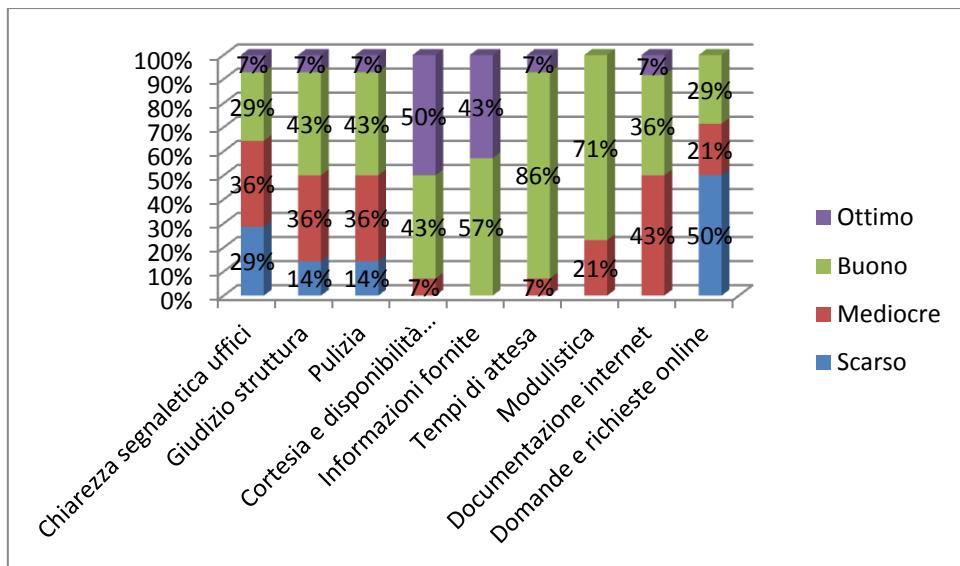
In 11 hanno espresso un giudizio su questo servizio. Gli uomini sono 5, le donne 2 (4 non rispondono), 9 i cittadini italiani (2 non rispondono). In 5 sono diplomati, in 3 laureati, in 3 non rispondono. Prevalgono ancora i liberi professionisti (3), seguiti da dirigenti e impiegati (2) e da un commerciante.

Come si può vedere dal grafico, purtroppo la qualità del servizio erogato è stata giudicata assolutamente insoddisfacente dagli utenti:



#### • Sicurezza sociale

14 utenti hanno offerto una loro valutazione relativa al servizio di Sicurezza sociale. Fra quanti hanno dichiarato il proprio genere, prevalgono le donne (5) sugli uomini (3). I cittadini italiani sono 11, uno si è dichiarato cittadino comunitario, 2 non hanno risposto. Il titolo di studio prevalente è la scuola dell'obbligo (6), seguito dalla maturità (5), poi i laureati (3). Molti i disoccupati (6) fra i rispondenti. Gli altri utenti si sono dichiarati pensionati (2), operai, dirigenti, impiegati o altro (1). Dal seguente grafico si evince una soddisfazione alta per quasi sei dei nove aspetti valutati:



- Ufficio tributi**

Hanno risposto in 17 (8 uomini, 3 donne, 6 non hanno risposto). Per quanto riguarda la cittadinanza, 13 sono italiani, 4 non rispondono. Per il titolo di studio, 7 sono diplomati, 7 laureati, 3 non rispondono. Infine, fra le professioni prevalgono gli impiegati (6), seguiti da liberi professionisti e altre professioni (3), cui si aggiungono 2 pensionati.

### Considerazioni finali

I risultati complessivamente, hanno evidenziato una buona soddisfazione per gli aspetti sostanziali del servizio, ma anche qualche perplessità per struttura, segnaletica e pulizia, come evidenziato dal grafico:

