



COMUNE DI USSASSAI PROVINCIA DELL'OGLIASTRA

DELIBERAZIONE DI GIUNTA MUNICIPALE

N. **58**
Del 24/10/2011

OGGETTO: AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E APPROVAZIONE DEL
QUESTIONARIO AI SENSI DEL D.LGS. 150/2009.

L'anno duemilaundici il giorno ventiquattro del mese di ottobre alle ore 16,30, nella sala delle adunanze del Comune convocata regolarmente la Giunta Municipale con la presenza dei signori:

COGNOME E NOME	QUALIFICA	PRESENTI
DEPLANO GIAN BASILIO	SINDACO	SI
PUDDU EVALDO PASQUALE	ASSESSORE	NO
DEPLANO ADALBERTO	ASSESSORE	SI

Totale Presenti **2**
Totale Assenti **1**

Partecipa con funzioni consultive, referenti, di assistenza e verbalizzazione (Art. 97, comma 4, lettera a) del D. Lgs.vo n. 267/2000): **SEGRETARIO Dott. Giacomo Mameli** .

Il Sindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita la Giunta Municipale a deliberare sull'argomento di cui all'oggetto.

LA GIUNTA MUNICIPALE

PREMESSO che ai sensi delle vigenti disposizioni introdotte dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150:

- ogni pubblica amministrazione è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola ed ai dipendenti;
- la misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti ed alla crescita delle competenze professionali;
- le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance;
- ai fini dell'attuazione dei principi generali le amministrazioni pubbliche sviluppano, in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo di programmazione finanziaria e del bilancio, il ciclo di gestione della performance;
- 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;

VISTA:

- la Deliberazione di G.M. n. 52 del 23.12.2010, con la quale il comune di Ussassai 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. 36 del 27.06.2011, 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 stabilendo che:

- 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;
- i questionari andranno compilati rigorosamente in forma anonima e raccolti all'interno di una cassetta, di cui ogni area dovrà dotarsi;

- ciascuna area dovrà trasmettere i risultati al Nucleo di valutazione con cadenza trimestrale, evidenziando le azioni messe in atto a seguito delle indicazioni e rilievi avanzati dagli utenti;
- 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;

Con voti unanimi

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.

Il presente verbale, letto ed approvato, viene così sottoscritto.

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dott. Giacomo Mameli

PARERI DI CUI ALL'ART. 49 DEL T.U.E.L. N. 267/2000

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

VISTA la proposta di deliberazione di cui all'oggetto, si esprime parere: **favorevole**
IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott. Giacomo Mameli

Il Sottosegretario Segretario comunale ATTESTA che la presente deliberazione

>	è stata affissa all'albo pretorio <i>on-line</i> del Comune per rimanervi per 15 giorni consecutivi a partire dal	26/10/2011	(art. 124 T.U.E.L. n. 267/2000);
-	è stata trasmessa ai Capi Gruppo Consiliari (art. 125 T.U.E.L. n. 267/2000);		

Ussassai 24/10/2011

IL SEGRETARIO COMUNALE Dott. Giacomo Mameli

Il sottoscritto Segretario comunale, visti gli atti d'ufficio, CERTIFICA che la presente deliberazione

>	decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione non essendo soggetta a controllo in quanto priva di contenuto dispositivo o meramente esecutiva di altra deliberazione (art. 134, comma 3, T.U.E.L. n. 267/2000);
-	perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, T.U.E.L. n. 267/2000);

Ussassai 24/10/2011

IL SEGRETARIO COMUNALE Dott. Giacomo Mameli