



Città di Grosseto

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N° 383 del 28/09/2023

**OGGETTO: PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ PER IL TRIENNIO 2023-2025 ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO - APPROVAZIONE**

Presenti alla votazione:

Nome	P	A
VIVARELLI COLONNA ANTONFRANCESCO	X	
CECCHERINI BRUNO	X	
MINOZZI SARA	X	
GINANNESCHI RICCARDO	X	
MEGALE RICCARDO	X	
AMANTE ANGELA	X	
ROSSI FABRIZIO		X
AGRESTI LUCA	X	
RUSCONI SIMONA	X	
VANELLI ERIKA	X	

PRESENTI: 9 ASSENTI: 1

Verbalizza il Segretario Generale Dott. Simone Cucinotta

Assessore: AGRESTI LUCA

Visto il “Disciplinare per il funzionamento della Giunta Comunale” approvato con delibera G.C. N 124 del 19/04/2022;

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a trattare il seguente argomento:

### LA GIUNTA COMUNALE

#### **RICHIAMATI:**

- l'art. 3 del Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in Legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, della Legge 7 dicembre 2012, n. 213, che ha introdotto misure volte a rafforzare i controlli in materia di Enti Locali;

- il Decreto Legislativo del 25 maggio 2017, n. 74, emanato in attuazione dell'art. 17, c.1, lettera r), della Legge 7 agosto 2015, n. 124, il quale introduce, tra le altre cose, modifiche del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150, inerenti alla partecipazione di cittadini e utenti nei processi di valutazione della performance degli Enti Locali;

- il regolamento dei Controlli Interni approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 15/05/2020 ed in particolare l'art. 13 che disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati;

#### **RICHIAMATE:**

- la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dipartimento della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 avente ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.";

- la direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27/07/2005 avente ad oggetto "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti";

**CONSIDERATO** che il controllo di qualità deve tener conto della tipicità dei bisogni cui si deve dare risposta e delle esigenze di trasparenza ed integrità dell'azione amministrativa e che, in tale ottica, assumono notevole importanza la diffusione con mezzi idonei dei risultati delle rilevazioni della qualità dei servizi e, la progettazione delle strategie d'intervento e dei programmi di miglioramento al fine di adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini.

**RITENUTO** interesse pubblico, quindi, in accordo con le citate disposizioni normative, implementare nuove tipologie di controlli per rilevare la qualità percepita ed effettiva che, in una logica di ascolto delle esigenze degli utenti esterni ed interni, assicurino la massima trasparenza ed affidabilità nei riguardi dei propri interlocutori, garantendo chiarezza e completezza delle informazioni, efficienza, semplificazione delle procedure, riduzione dei tempi ed utilizzo efficace delle risorse a disposizione, in modo da consentire il miglioramento continuo degli standard delle prestazioni e dei processi lavorativi.

**RICHIAMATA** la deliberazione di Giunta Comunale n. 26 del 08/02/2022 di approvazione del Piano Sistema dei controlli di qualità per il triennio 2022-2024;

**CONSIDERATO** che la metodologia adottata dal citato Piano si basa essenzialmente sulla valutazione della qualità:

- percepita, ossia le caratteristiche attribuite ad un bene o servizio dall'utenza potenziale dello stesso prescindendo dalle peculiarità realmente possedute, rilevabile attraverso indagini di soddisfazione, dirette ed indirette, che monitorano il grado di soddisfazione dei fruitori;
- effettiva che attiene all'accessibilità e alla trasparenza, ossia alla disponibilità delle informazioni necessarie sui criteri e tempi di erogazione, sul responsabile del procedimento e sui costi, e riguarda anche la tempestività, cioè la ragionevolezza del tempo intercorrente tra il ricevimento della richiesta e l'erogazione rispetto a quanto previsto, e l'efficacia relativa alla rispondenza a quanto il richiedente può attendersi in termini di correttezza, affidabilità e completezza;

**DATO ATTO** altresì che per l'attuazione del Piano Sistema dei controlli di qualità per il triennio sono previste una serie di azioni ed obiettivi che necessitano di periodico monitoraggio e aggiornamento;

**VISTO** il "Rapporto di controllo strategico n. 3/2023 – Stato di attuazione del Piano Sistema dei controlli di qualità, predisposto dal Servizio Programmazione, Controllo Strategico e Fundraising ed approvato con D.G.C. n. 301 del 01/08/2023, articolato nelle seguenti sezioni:

1. Revisione, sistematizzazione e diffusione delle indagini di soddisfazione;
2. Individuazione e costituzione gruppi di opinione - Panel;
3. Revisione e diffusione delle carte dei servizi;
4. Gestione delle segnalazioni e dei reclami;
5. Formazione ed informazione.

**DATO ATTO** che, a seguito delle risultanze del suddetto rapporto, si rende necessario procedere all'aggiornamento del Piano Sistema controlli della qualità recependone i contenuti;

**VISTA** la proposta di aggiornamento del Piano Sistema dei controlli di qualità per il triennio 2023-2025 allegata al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;

**DATO ATTO** che il Piano determina, tra gli strumenti di analisi e intervento, la redazione e diffusione delle Carte dei servizi e fissa, in particolare, i seguenti obiettivi:

- aggiornamento delle Carte dei servizi già prodotte;
- mantenimento dell'aggiornamento delle Carte dei servizi;
- redazione delle Carte per i servizi sprovvisti a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini;

**CONSIDERATO** che:

- la Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini che permette di rendere i servizi più trasparenti ed accessibili e di facilitare un dialogo costruttivo con coloro che ne usufruiscono;
- consultando la Carta dei Servizi, ogni cittadino può trovare le informazioni necessarie per ottenere risposte ai suoi bisogni ed orientarsi con maggiore facilità all'interno dei servizi comunali in un quadro sintetico delle attività svolte dagli uffici, con l'indicazione dei responsabili ed i relativi contatti, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura dei servizi in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza;

**RICHIAMATA** la deliberazione di Giunta n. 509 del 29/12/2022 con la quale è stato approvato il modello unico di Carta dei Servizi dell'Ente e comprende le carte della qualità dei seguenti settori / servizi:

- Settore Polizia Municipale e Sicurezza;
- Servizio Segreteria Generale, Coordinamento e Organizzazione;
- Servizi Educativi e Sport;
- Servizi Demografici ed Elettorali;
- Servizio Cultura, Biblioteca, Musei e Teatri;
- Servizio Attività Produttive e Commercio;
- Servizio Edilizia Privata (Guida ai servizi);
- Servizio Ciclo dei Rifiuti e Tutela Ambientale;

**RICHIAMATA** la deliberazione di Giunta Comunale n. 112 del 11/04/2023 "Macro – organizzazione approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. 422/2021e s.m.e.i.-variazione";

**RAVVISATA** quindi la necessità di aggiornare ed integrare la Carta della Qualità dei Servizi del Comune di Grosseto approvata con la citata deliberazione n. 509/2022;

**VISTA** la proposta di aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi del Comune di Grosseto allegata al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;

**VISTO** il vigente Statuto Comunale, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.111 del 10/11/2003 e modificato con deliberazioni del Consiglio comunale n. 76 del 10/07/08, n. 68 del 28/03/2011, n. 70 del 25/09/2013 e n. 82 del 13/09/2019, entrato in vigore il 18/10/2019;

**VISTI** altresì la Legge n. 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione” e ss.mm.ii ed il D.Lgs. n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni” e ss.mm.ii.;

**RICHIAMATO** il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023 – 2025 approvato con D.G.C. n. 38 del 21/02/2023 e ss.mm.ii;

**TENUTO CONTO** che il presente atto rientra nelle competenze della Giunta Comunale ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000;

**CONSIDERATO** che il presente atto non rientra nelle competenze del Consiglio Comunale previste dall’art. 42 del D.Lgs. n. 267/2000;

**VISTO** il parere di regolarità tecnica, espresso ai sensi dell’art.49 del D.Lgs. n. 267/2000 dal Dirigente competente, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

**CONSIDERATO** che, ai sensi dell’art.49 del D.Lgs. n. 267/2000, sul presente atto non è richiesto il parere di regolarità contabile espresso dal Dirigente del Servizio Finanziario, in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell’ente;

Con voti espressi nei modi di legge;

### **DELIBERA**

- 1) di approvare le premesse che fanno parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di approvare l’aggiornamento del “Piano Sistema dei controlli di qualità” per il triennio 2023-2025 allegato alla presente deliberazione come parte integrante e sostanziale;
- 3) di approvare, altresì, l’aggiornamento della Carta dei Servizi del Comune di Grosseto allegata al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;
- 4) di dare mandato al dirigente del Settore Coordinamento ed Indirizzo, con il supporto del Servizio Programmazione Controllo Strategico e Fundraising, di attuare le azioni previste nel Piano, di monitorarne i relativi sviluppi e di pubblicare la Carta dei Servizi del Comune di Grosseto nell’apposita sezione Amministrazione Trasparente – Servizi Erogati del sito istituzionale.

Letto, confermato e sottoscritto

Il SINDACO  
Antonfrancesco Vivarelli Colonna

(atto sottoscritto digitalmente)

Il SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Simone Cucinotta