



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE  
N. 130 DEL 30/10/2018**

**OGGETTO**

---

Approvazione schede di valutazione del gradimento finale dei servizi erogati dall'Ente, da sottoporre a controllo di qualità, ex artt. 19 e 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni.

---

L'anno duemiladiciotto, il giorno trenta del mese di ottobre , in Campi Bisenzio nella sala "Oriana Fallaci" posta nel Palazzo Comunale, si è riunita la Giunta Comunale convocata per le ore 15:30 per trattare gli affari all'ordine del giorno.

Presiede l'adunanza FOSSI EMILIANO nella sua qualità di Sindaco.

Presenti n. 5 Assenti n. 3

FOSSI EMILIANO	Sindaco	Presente
DI FEDE GIOVANNI	Vice Sindaco	Presente
ARTESE ESTER	Assessore	Presente
LOIERO LORENZO	Assessore	Assente
NUCCIOTTI RICCARDO	Assessore	Presente
RICCI LUIGI	Assessore	Assente
ROSO MONICA	Assessore	Assente
SALVATORI GIORGIA	Assessore	Presente

Partecipa alla seduta il dott. PANDOLFINI MARCO, Segretario Generale del Comune.

Il Presidente, riconosciuta la validità del numero legale degli intervenuti per poter deliberare, dichiara aperta la seduta.



**Comune di Campi Bisenzio**  
***Città Metropolitana di Firenze***

Oggetto: Approvazione schede di valutazione del gradimento finale dei servizi erogati dall'Ente, da sottoporre a controllo di qualità, ex artt. 19 e 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni.

**LA GIUNTA COMUNALE**

**Premesso che:**

- il Regolamento per la disciplina dei controlli interni, approvato con deliberazione consiliare n. 33 del 20/02/2013, è stato modificato con deliberazione consiliare n. 61 del 23/03/2017, inserendo le previsioni regolamentari relative a Controllo di Gestione, Controllo Strategico, Controllo sulle Società Partecipate non quotate e Controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- in particolare, il controllo sulla qualità dei servizi erogati è regolamentato al Capo VI, dagli articoli 19 e 20, che disciplinano obiettivi, struttura operativa, metodologie e strumenti;
- nella conferenza dei direttori del 13/07/2017 è stato inserito un punto all'ordine del giorno per trattare l'attuazione del regolamento dei controlli interni ed in particolare in relazione al controllo sulla qualità dei servizi erogati è stato condiviso di procedere alla costituzione di un organismo, la cui attività deve essere finalizzata, ai sensi dell'art. 147, comma 2, lett. e), del D.Lgs. 267/2000, alla misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente;
- nella medesima conferenza è stato dato incarico al Direttore del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco di procedere alla costituzione di tale organismo, ai sensi dell'art. 19 del citato regolamento, con decorrenza delle attività dall'anno 2018;

**Vista** la determinazione dirigenziale del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco n°8 del 04/01/2018, con la quale:

- è stato costituito l'organismo di controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni, composto da:

- Giuseppina Salerno, Direttore del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, Presidente;
- Ing. Domenico Ennio Maria Passaniti, Direttore del 5° Settore, con funzioni di membro;
- Lucia Fiaschi, Direttore del 2° Settore, con funzioni di membro;
- Silvia Niccoli, dipendente del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante;

- è stata prevista la possibilità di estendere la composizione di tale organismo nominando Direttori/Funzionari di altri Settori/Servizi Autonomi, competenti per i servizi sottoposti a controllo, nonché di avvalersi del supporto del Segretario Generale, ove occorra;

**Visto** l'art. 20, comma 1, del Regolamento per la disciplina dei controlli interni, il quale recita "L'attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi parte dagli ambiti di intervento definiti nella sezione operativa del DUP e poi ulteriormente dettagliati nel Piano Esecutivo di Gestione e della Performance, dove vengono indicati i soggetti coinvolti, le modalità e le tempistiche";

**Dato atto che** con propria deliberazione n°6 del 17/01/2018 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per il triennio 2018-2020, nel quale sono unificati organicamente il Piano dettagliato degli Obiettivi ed il Piano della Performance, allegato alla suddetta deliberazione e facente parte integrante e sostanziale della medesima, definito in coerenza con il Bilancio di Previsione 2018-2020 e con il D.U.P., contenente:

- gli obiettivi operativi, articolati in obiettivi gestionali per ogni Settore/Servizio Autonomo, con i rispettivi risultati attesi e le risorse umane collegate a ciascuna struttura (Allegato A);

- il Piano dettagliato degli Obiettivi e il Piano della Performance, riassunto in una road-map (Allegato B);
- le risorse finanziarie per centro di responsabilità (Allegato C);

**Evidenziato che:**

- nel Piano Esecutivo di Gestione di cui al precedente punto risultano inseriti alcuni servizi, già individuati come oggetto di valutazione del livello di gradimento;
- gli obiettivi nell'ambito dei quali è prevista una valutazione del gradimento sono i seguenti:
  - 1) Obiettivo strategico n°2 "Formazione personale su anticorruzione e trasparenza";
  - 2) Obiettivo 4.2 del 2° Settore "Implementazione dell'URP e ulteriore fase di formazione degli addetti conseguente alla riorganizzazione del servizio";
  - 3) Obiettivo 4.6 del 2° Settore "Servizio Associato del Personale";

**Preso atto che:**

- l'organismo di controllo sulla qualità dei servizi erogati si è riunito in data 7 marzo, 11 aprile, 6 giugno e 18 luglio 2018, come risulta dai verbali depositati in atti presso il Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco;
- da tali verbali risulta la condivisione, per le prime due schede di valutazione del gradimento finale ovvero di "customer satisfaction", degli elementi da valutare, delle modalità di somministrazione e del numero delle rilevazioni da effettuare, mentre per quanto riguarda la scheda relativa al controllo qualità del "Servizio Associato Previdenza" risulta necessario condividere preliminarmente i suoi contenuti con i Comuni associati (Signa, Calenzano e Sesto Fiorentino), i quali dovranno valutare, attraverso la stessa, la completezza dell'informazione ricevuta, la puntualità e l'efficienza del personale assegnato al servizio;

**Viste** le schede predisposte in ordine ai servizi di cui all'obiettivo strategico del PEG n°2 "Formazione personale su anticorruzione e trasparenza" e all'obiettivo 4.2 del 2° Settore "Implementazione dell'URP e ulteriore fase di formazione degli addetti conseguente alla riorganizzazione del servizio", allegate alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale (All. A e B);

**Ritenuto**, per quanto sopra esposto, di:

- approvare le schede di valutazione del gradimento finale relative rispettivamente al servizio interno di "Formazione del personale su anticorruzione e trasparenza", da somministrare al termine di ogni corso di formazione al personale dipendente partecipante (All. A) e al servizio esterno dello Sportello Polifunzionale del Cittadino, da somministrare a tutti gli utenti che si presentano presso lo sportello URP (All. B);
- individuare quale responsabile della somministrazione, attraverso gli uffici e i servizi di riferimento, il Direttore del 2° Settore, a cui sono assegnati i relativi obiettivi di PEG, che dovrà provvedere, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni, alla predisposizione di appositi report sintetici di riepilogo delle attività svolte e dei risultati delle indagini e alla successiva trasmissione all'unità organizzativa cui compete il controllo strategico;
- stabilire che i report di cui sopra dovranno avere cadenza trimestrale;
- rinviare ad un successivo momento l'approvazione della scheda di valutazione del gradimento finale riferita al "Servizio Associato Previdenza", a seguito della necessaria condivisione con i comuni associati;

**Richiamata** la propria competenza in merito all'adozione del presente atto;

**Visto** il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso sulla proposta di deliberazione dalla Responsabile del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco Giuseppina Salerno, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" (T.U.E.L.) e successive modifiche ed integrazioni;

Dato atto che non si acquisisce il parere in ordine alla regolarità contabile, in quanto la presente proposta di deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;

Con voti unanimi espressi nella forma di legge;

## **DELIBERA**

1. di dare atto che i servizi da sottoporre a controllo di qualità, ex artt. 19 e 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni, sono il servizio interno di "Formazione del personale su anticorruzione e trasparenza", e il servizio esterno dello Sportello Polifunzionale del Cittadino, già indicati nel PEG per il triennio 2018-2020 come oggetto di valutazione del livello di gradimento;
2. di approvare le schede di valutazione del gradimento finale relative ai servizi sopra indicati allegate al presente atto quale parte integrante (All. A e B), da somministrare rispettivamente al termine di ogni corso di formazione al personale dipendente partecipante (All. A) e a tutti gli utenti che si presentano presso lo sportello URP (All. B);
3. di individuare quale responsabile della somministrazione, attraverso gli uffici e i servizi di riferimento, il Direttore del 2° Settore, a cui sono assegnati i relativi obiettivi di PEG, che dovrà provvedere, ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni, alla predisposizione di appositi report sintetici di riepilogo delle attività svolte e dei risultati delle indagini e alla successiva trasmissione al l'unità organizzativa cui compete il controllo strategico;
4. di stabilire che i report di cui sopra dovranno avere cadenza trimestrale;
5. di rinviare ad un successivo momento l'approvazione della scheda di valutazione del gradimento finale riferita al "Servizio Associato Previdenza", a seguito della necessaria condivisione con i comuni associati;
6. di stabilire che ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 della legge 241/1990 il responsabile del procedimento di cui al presente atto è la Responsabile del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, Giuseppina Salerno;
7. di trasmettere copia del presente atto al Direttore del 2° Settore, Lucia Fiaschi, per gli adempimenti di competenza;
8. di dare comunicazione del presente atto ai Capigruppo Consiliari contestualmente alla sua pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dagli artt. 124 e 125 del D.Lgs. 267/2000.

\*\*\*\*\*

Successivamente, la Giunta Comunale, con voti unanimi e palesi dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma del D.Lgs. 267/2000.



**COMUNE di CAMPI BISENZIO**  
- Città Metropolitana di Firenze -

**Allegato alla deliberazione**  
**G.C. n. 130 del 30-10-2018**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 comma 1 D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, sulla proposta di deliberazione, avente ad oggetto:

**“Approvazione schede di valutazione del gradimento finale dei servizi erogati dall'Ente, da sottoporre a controllo di qualità, ex artt. 19 e 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni”.**

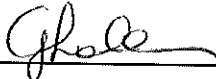
---

**Parere di regolarità tecnica**

La sottoscritta, Giuseppina Salerno, Responsabile del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco - esaminata la proposta di deliberazione suddetta, esprime parere favorevole.

Campi Bisenzio, 24 ottobre 2018

La Responsabile del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco  
(Giuseppina Salerno)



---



Letto, approvato e sottoscritto

**Il Presidente**  
f.to FOSSI EMILIANO

**Il Segretario Generale**  
f.to PANDOLFINI MARCO

---

Firma autografa apposta sull'originale, sostituita da indicazione a mezzo stampa, ai sensi del Decreto legislativo n. 39/1993 art. 3 comma 2.

Certificato di pubblicazione e di esecutività contenuto nell'originale.