



COMUNE DI ADRANO

(CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA)

DELIBERAZIONE ORIGINALE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 65 del 30/05/2019

Reg. Gen. Anno 2019

Su proposta n° 101 del 28/05/2019

OGGETTO: Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati, anno 2018.

L'anno duemiladiciannove addi Trenta del mese di Maggio alle ore 13,40. e seguenti, in Adrano nella sala delle adunanze della Sede Comunale, convocata a norme di legge, si è riunita la Giunta Comunale.

Presiede l'adunanza il Sig. D'Agate Angelo, nella sua qualità di Sindaco, e sono presenti i seguenti Signori :

			P	A
1	D'Agate	Angelo	X	
2	Giuttari	Antonino	X	
3	Currao	Giuseppe	X	
4	Lucifora	Vincenzo	X	
5	Marcellino	Anna Rita	X	
6	Zuccarà	Vincenza		X
TOTALE PRESENTI N. 5				

Risultato legale il numero dei presenti il Presidente dell'adunanza dichiara aperta la seduta ed invita i Convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Partecipa il Segretario Gen.le Avv. Innocenza Battaglia

LA GIUNTA MUNICIPALE

VISTA l'allegata proposta di deliberazione n° 101 del 28/05/2019 relativa all'oggetto:

Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati, anno 2018.

RITENUTA la suddetta proposta meritevole di approvazione;

- **VISTI** i pareri espressi sulla proposta di deliberazione;
- **VISTO** l'Ordinamento A.EE.LL. vigente in Sicilia;

DELIBERA

Di approvare l'allegata proposta di delibera n° 101 del 28/05/2019 relativa all' oggetto:

“Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati, anno 2018”, che si intende integralmente trascritta ad ogni effetto di legge sia per la parte relativa ai presupposti di fatto e di diritto che per la motivazione e la parte dispositiva.

Ed inoltre:

Con separata votazione resa nei modi di legge, all'unanimità

DELIBERA

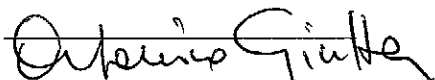
di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva, a tutti gli effetti di legge, stanti i motivi di urgenza, rilevabili o contenuti, che non consentono ritardo alcuno nell'esecuzione del provvedimento medesimo.

Il presente verbale, dopo la lettura viene sottoscritto per conferma

IL SINDACO



L'ASSESSORE ANZIANO



IL SEGRETARIO GENERALE





COMUNE DI ADRANO

(CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA)



Proposta n° 101 del 28 MAG 2019

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

OGGETTO: Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati, anno 2018.

<p>1 Fase - Proponente: Segretario Generale - Responsabile P.T.P.C.T. Avv. <u>Innocenza Battaglia</u> <u>16/5/2019</u> Prot.n. _____ del _____</p> <p><u>RISULTATO ISTRUTTORIA</u></p> <p>1) PARERE DI REGOLARITA' TECNICA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> FAVOREVOLE <input type="checkbox"/> CONTRARIO</p> <p>II RESPONSABILE DEL IV SETTORE <u>Dott.ssa Maria Garofalo</u></p> <p>2) PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE</p> <p><input type="checkbox"/> FAVOREVOLE <input type="checkbox"/> CONTRARIO</p> <p>II RESPONSABILE DEL SETTORE _____</p> <p>3) ATTESTAZIONE COPERTURA FINANZIARIA</p> <p><input type="checkbox"/> MANCA LA COPERTURA FINANZIARIA <input type="checkbox"/> PARZIALE COPERTURA PER € _____ <input type="checkbox"/> SPESA NON PREVISTA <input type="checkbox"/> IMPEGNO PROVVISORIO BILANCIO 200 _____ N _____ CAP _____ SERV. _____ INT _____</p> <p>II RESPONSABILE DEL SETTORE _____</p> <p>TRASMESSA AL RESPONSABILE DI SETTORE PER IL PROSIEGUO DELL'ITER PROT. N. _____ DEL _____</p> <p>IL RESPONSABILE DI SETTORE FINANZIARIO _____</p> <p><input type="checkbox"/> VISTO</p> <p>IL RESPONSABILE DEL SETTORE _____</p> <p>TRASMESSA AL DIRETTORE GENERALE PER IL PROSIEGUO DELL'ITER PROT. N. _____ DEL _____</p> <p>IL RESPONSABILE DEL SETTORE _____</p>	<p>2 Fase - SEGRETARIO GENERALE</p> <p><input type="checkbox"/> RICHIESTA SUPPLEMENTO ISTRUTTORIA PROT. N. _____ DEL _____</p> <p>IL SEGRETARIO GENERALE _____</p> <p><input type="checkbox"/> RITRASMESSA DAL SETTORE PROT. N. _____ DEL _____</p> <p>IL RESPONSABILE DEL SETTORE _____</p> <p><input type="checkbox"/> TRASMESSA ALLA GIUNTA COMUNALE ADRANO LI _____</p> <p>IL SEGRETARIO GENERALE _____</p>
---	--

Il Segretario Generale - Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile della Trasparenza

Premesso che:

- la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ha emanato le proprie direttive con lo scopo di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, "customer satisfaction", tradotto significa "soddisfazione del cliente", basati sull'ascolto e sulla partecipazione, al fine di definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti;

Richiamati:

- il D. Lgs. n. 150/2009 e in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, al comma c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e al comma g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- la Legge 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione – Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell'ambito dell'iniziativa "MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici";

Visto:

- il Regolamento approvato con deliberazione del C.C. n. 22 del 15/03/2015 e modificato con deliberazione del C.C. n. 11 del 05/05/2015 avente ad oggetto "Regolamento Controlli interni", il quale, all'art. 25 intitolato "Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni", prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette, quale la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti; elargendo, almeno una volta l'anno, un questionario per ciascun settore, predisposto da ciascun Responsabile, i quali, con proprie note, per l'anno 2018 hanno riportato nel modo seguente:
 1. Corpo di Polizia Municipale - prot. n. 8827 del 18/03/2019: Scheda 1) n. 7 segnalazioni, di cui n. 2 lamentele per insoddisfazione accessibilità telefonica, n. 2 lamentele per cortesia e disponibilità, n. 1 lamentela per chiarezza sulle informazioni e n. 2 lamentele per tempistica; Scheda 2) n. 29 segnalazioni, di cui n. 6 lamentele per cortesia e disponibilità, n. 6 lamentele per accessibilità telefonica e n. 6 lamentele per tempistica; Scheda 3) n. 81 segnalazioni, di cui n. 10 lamentele per accessibilità telefonica e n. 10 lamentele per poca disponibilità per parlare con un Responsabile; Scheda 4) n. 39 segnalazioni, di cui n. 3 lamentele per cortesia e disponibilità, n. 4 lamentele per chiarezza e n. 3 lamentele per tempistica;
 2. 1° Settore – Avvocatura – prot. n. 4901 del 12/02/2019: Non è pervenuto nessun modulo compilato;
 3. 2° Settore - Servizi alla persona – prot. n. 9577 del 22/03/2019: La maggior parte degli utenti valuta con un grado di soddisfazione buono per la cortesia e la disponibilità del personale, chiarezza e adeguatezza per le informazioni ricevute, mediocre l'adeguatezza per l'orario di apertura e chiusura dell'ufficio, buono la facilità di accesso all'ufficio e collegamento telefonico e telematico;
 4. 3° Settore – Affari Generali, Demografici, P.I., Attività Sportive – prot. n. 10637 dell'01/04/2019: n. 5 questionari acquisiti che esprimono in generale una valutazione positiva, con il suggerimento di ampliare la fascia oraria di servizi al pubblico, poiché il pubblico entra in contatto con i servizi in prevalenza con la comunicazione diretta con il personale degli uffici;

5. 4° Settore – Risorse Finanziarie e risorse Umane – prot. n. 8568 del 14/03/2019: un solo questionario è pervenuto con grado di soddisfazione ottimo;
 6. 5° Settore – Protezione Civile e Patrimonio – prot. n. 12210 del 12/04/2019: non è pervenuto nessun modulo compilato;
 7. 6° Settore – Tutela Ambientale e Attività produttive - e-mail del 14/05/2019: non è pervenuta nessuna segnalazione;
 8. 7° Settore – Urbanistica – Opere Pubbliche – prot. n. 4898 del 12/02/2019: non è pervenuta alcuna segnalazione da parte degli utenti;
- la delibera di G. C. n. 162 del 27/12/2018 avente per oggetto “Approvazione Piano della performance 2018/20120, PDO 2018 e Piano Esecutivo di Gestione (PEG) definitivo anno 2018”, con la quale tra gli obiettivi assegnati ai Settori risulta “L’aggiornamento e rendicontazione strumenti di Customer Satisfaction”;

Considerato che il fine ultimo della customer satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici, consentendo all’amministrazione di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l’ascolto dei cittadini e soprattutto di progettare le politiche pubbliche e l’erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività;

PROPONE

1. **Prendere atto** degli esiti dell’indagine di customer satisfaction prodotti dai Settori dell’Ente come in premessa citati e che qui si intendono integralmente riportati.
2. **Trasmettere** i contenuti del presente atto al personale coinvolto, per il tramite dei Responsabili di Settore, nell’indagine ed agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future.
3. **Pubblicare** il presente atto sul sito istituzionale dell’Ente, Sezione Amministrazione Trasparente - Altri contenuti – Dati ulteriori.
4. **Dichiarare** il presente atto immediatamente esecutivo.



COMUNE DI ADRANO *(Città Metropolitana di Catania)*

Corpo di Polizia Municipale

e-mail: polizia municipale@comune.adrano.ct.it – polizia municipale@pec.comune.adrano.ct.it
tel. 095/7606236 – 095/7602512 fax 095/7690162

Prot. Gen. nr 8827 del 18-3-2019

Al Segretario Generale
Avv. Innocenza Battaglia
Sede

Oggetto: Riscontro nota nr 4428 del 7.2.2019 – Controllo di qualità.

Il sottoscritto, Commissario di P.M. Gullotta Giuseppe, Responsabile del Corpo di Polizia Municipale di Adrano, con la presente relaziona quanto segue:

- nell'anno 2018, su disposizione del Comandante Dott. Carmelo Rao, sono state predisposte le schede per il controllo di qualità.

Tali schede sono state messe immediatamente a disposizione degli utenti dei servizi della Polizia Municipale di Adrano, con la garanzia sull'assoluto anonimato da parte dei compilatori.

Le schede sono state così distribuite:

a) 100 sono state posizionate sul banco del front office dell'ufficio verbali sito al piano rialzato di Palazzo Bianchi (ufficio che raccoglie il maggior bacino di utenti della P.M.);

b) 50 sono state divise all'interno degli uffici della Polizia Municipale ove maggiore era la presenza di cittadini (Ufficio Accertamenti Demografici, Ufficio denunce, Polizia Edilizia e Ambientale);

Una volta compilate, le schede vengono riposte all'interno di una scatola di cartone, chiusa con dello scotch da imballaggio, aperta solo sul lato superiore.

Delle 150 schede ne sono state compilate, dai cittadini, solo 25, molte sono rimaste in bianco mentre in altre sono state inserite frasi "indecifrabili" o scarabocchi.

Nello specifico la scheda, in generale, era così composta:

1) una premessa, rivolta all'utente, spiega il perchè della scheda, il suo fine ed il fatto che essa risulti assolutamente anonima, per cui non vi sono indizi dai quali poter risalire all'identità del compilatore;

2) informazioni generali sul sesso, età, livello di scolarizzazione ed eventuale professione svolta;

3) domande su alcuni aspetti che riguardano, appunto, il grado di soddisfazione, da parte dei cittadini, dei servizi offerti dalla P.M.;

a ciascuna domanda (in tutto 6 con la possibilità di aggiungere altro) viene dato un punteggio, da 1 a 4, dove per 1 si intende assoluta insoddisfazione mentre per 4 si intende grado elevato di soddisfazione dei servizi:

alle schede hanno risposto nr 25 cittadini così ripartiti: Maschi (12) Femmine (13) il livello di scolarizzazione risulta il seguente Licenza Elementare (5) licenza Media (6) Diploma (11) Laurea (3).

Il gradimento sulla qualità dei servizi offerti risulta il seguente:

(A) – Scheda 1: Insoddisfazione su tutti i fronti: Tot. segnalazioni 7, da migliorare:

Accessibilità telefonica (2 lamentele);

Cortesie e Disponibilità (2 lamentele);

Chiarezza sulle informazioni (1 lamentela);

Tempistica (2 lamentele);



(B) – Scheda 2: poco soddisfatto: Tot. Segnalazioni **29**, da migliorare:
Cortesia e disponibilità – 6 lamentele;
Accessibilità telefonica – 6 lamentele;
tempistica – 6 lamentele;

(C) – Scheda 3: Soddisfatto: Tot. Segnalazioni **81**, da migliorare:
Accessibilità telefonica – 10 lamentele;
Possibilità di parlare con un Responsabile – 10 lamentele;

(D) – Scheda 4: Soddisfatto pienamente: Tot. Segnalazioni **39**, da migliorare:
Cortesia e disponibilità – 3 lamentele;
Chiarezza – 4 lamentele;
Tempistica – 3 lamentele;

La presente viene trasmessa al Segretario generale dell'Ente, mentre tutte le schede con il loro contenuto vengono conservate agli atti di questo ufficio, salvo diversa indicazione da parte del Segretario Generale dell'Ente.

Adrano li 18 Marzo 2019



Il Responsabile del Corpo
(Comm.rio Gullotta Giuseppe)

Criterio	Schede																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Accessibilità telefonica															1									1	2
Cortesìa e disponibilità	1																							1	2
Competenza																									0
Chiarezza												1													1
Empistica	1																							1	2
Possibilità di parlare con un responsabile																									0

Criterio	Schede																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Accessibilità telefonica	1	1	1															1	1			1			6
Cortesìa e disponibilità			1	1							1			1	1									1	6
Competenza		1		1							1			1									1	5	
Chiarezza		1	1									1			1								1	5	
Empistica											1	1		1	1				1	1				6	
Possibilità di parlare con un responsabile																							1	1	

Criterio	Schede																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Accessibilità telefonica	1			1	1	1				1			1	1	1				1				1	10	
Cortesìa e disponibilità	1	1	1	1			1		1		1	1	1	1	1		1	1	1		1	1		15	
Competenza	1	1			1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1			1	1	15	
Chiarezza	1	1		1	1	1		1	1	1	1			1		1	1	1		1	1		1	16	
Empistica	1	1	1	1	1	1	1	1		1			1	1		1	1					1	1	15	
Possibilità di parlare con un responsabile	1	1	1	1								1	1	1		1				1			1	10	

Criterio	Schede																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Accessibilità telefonica	1						1		1		1	1	1							1			1	8	
Cortesìa e disponibilità					1	1															1			3	
Competenza	1			1		1													1		1	1		6	
Chiarezza	1												1							1			1	4	
Empistica									1		1										1			3	
Possibilità di parlare con un responsabile	1				1	1	1	1	1	1	1				1	1		1	1	1		1	1	15	

SCHEDE

7

29

81

39

tot.

156

1

2

3

4

Come



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
1° Settore - Avvocatura

COMUNE DI ADRANO
PROVINCIA DI CATANIA
SETTORE I
DATA 12-02-19
N. 4901

12.02.2019

Al Segretario Generale
Al Sindaco
Sede

E p.c.

Oggetto: Controllo di qualità.

In riscontro della Sua nota, di pari oggetto, prot. 4428 del 07.02.2019, si comunica che nel 2016 è stato formulato il questionario sulla qualità dei servizi (customer satisfaction) ma nessun modulo compilato è pervenuto all'Ufficio scrivente.

L'Istruttore Amministrativo
Agatina Strano

Il Resp. del 1° Settore - Avvocatura
avv. Alfio Platania

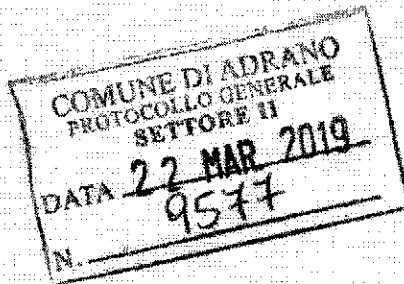


COMUNE DI ADRANO

Città metropolitana di Catania

2° SETTORE

Servizi alla Persona



Al Segretario Generale

Sede

Oggetto: Trasmissione report controllo di qualità anno 2018

In riferimento alla nota prot.4428 del 07/02/2019 si tramette in allegato il report sul controllo di qualità eseguito nel 2° Settore per l'anno 2018.

A disposizione per ogni chiarimento si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Il Resp.le del 2° Settore
dr.ssa Agata Rosano



Comune di Adrano

2° SETTORE

SERVIZI ALLA PERSONA

REPORT CONTROLLO QUALITA' ANNO 2018

Nell'anno 2018 gli utenti dei Servizi Sociali sono stati invitati a compilare il questionario di soddisfazione.

Dalle risultanze dell'esame dei questionari compilati è emerso che la maggior parte dell'utenza è di sesso femminile e rientra nella fascia di età tra i 30 e i 60 anni, ha una scolarità bassa (la maggior parte ha solo la licenza media) e non lavora o svolge professioni poco qualificate.

La maggioranza riferisce di utilizzare i servizi sociali occasionalmente, cui si rivolge per il servizio sociale professionale e il servizio amministrativo.

La maggior parte valuta con un grado di soddisfazione buono la cortesia e la disponibilità del personale, la chiarezza e l'adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative e la tempestività delle risposte.

Riguardo l'accesso all'ufficio, la maggior parte valuta mediocre l'adeguatezza dell'orario di apertura e chiusura dell'ufficio e valuta buono la facilità di accesso all'ufficio e la facilità di accesso telefonico e telematico.

Riguardo le sparse osservazioni si suggerisce maggiore apertura al pubblico, si riconosce l'aiuto e si invita a continuare così.

Il Resp.te del 2° Settore
dr.ssa Agata Rosano



COMUNE DI ADRANO
(Provincia di Catania)

3° SETTORE

Affari Generali – Affari Demografici- Pubblica Istruzione- Attività Sportive- Contratti

Prot. n. 10637 del 01/04/2019

Al Segretario Generale

SEDE

Oggetto: Controllo di qualità anno 2018.

A riscontro della nota prot. n. 4428 del 07/02/2019 si comunica che, nel corso dell'anno 2018 sono stati acquisiti n. 5 questionari di customer satisfaction per i Servizi del 3° Settore di cui n. 3 relativi al Servizio Pubblica Istruzione e n. 2 relativi al Servizio Affari Demografici che esprimono in generale una valutazione positiva, con il suggerimento di ampliare la fascia oraria dei servizi al pubblico.

Rilevato che il cittadino che entra in contatto con i servizi dello scrivente Settore preferisce in prevalenza la comunicazione diretta con gli uffici, il personale si adopera per venire incontro all'esigenza sopracitata che tuttavia incontra il limite della presenza nel Settore di personale in prevalenza con contratto part-time.

Distinti saluti

Il Responsabile del Settore
Dott.ssa Maria Pia Scalisi



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
IV° Settore "Risorse Finanziarie e Risorse Umane"

Fosc
Cafè
Puelato
15/3/19

COMUNE DI ADRANO
PRODOTTORE GENERALE
SETTORE VI
DATA 14.03.2019
N. 8568

Al Segretario Generale

E p.c.

Al sig. Sindaco

Sede

Oggetto: Riscontro nota Controllo di qualità

In riscontro alla nota prot. gen. n. 4428 del 07/02/2019 relativa all'oggetto si comunica, che **nell'anno 2018 un solo questionario** è stato compilato da un utente dell'Ufficio Ragioneria che ha espresso il seguente grado di soddisfazione: **OTTIMO**

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Settore Finanziario

Dott.ssa Maria Garofalo



Comune di Adrano (Provincia di Catania)

V Settore – Protezione Civile e Patrimonio –
tel. 095/7606216-18 - fax 095/7692771

Prot.n. ¹²²¹⁰ del 12/04/2019
Settore V

Al Segretario Generale

Dott.ssa Innocenza battaglia

E p.c.

Al Sig. Sindaco

SEDE

OGGETTO: Controllo di qualità.

Si riscontra quanto richiesto dalla S.S. con nota prot.n. 4428 del 07/02/2019, si comunica che nel 2016 è stato formulato il questionario sulla qualità dei servizi (Customer satisfaction) ma nessun modulo compilato è pervenuto all'Ufficio scrivente.



Il Responsabile del V Settore

Arch. A. Rosano

Da "Ing. Rosario Gorgone" <rosario.gorgone@comune.adrano.ct.it>
A "staffsegretario@comune.adrano.ct.it" <staffsegretario@comune.adrano.ct.it>
Data martedì 14 maggio 2019 - 11:02

Re: Controllo di qualità. Sollecito.

In risposta alla richiesta in oggetto si comunica che ne sito istituzionale dell'Ente è a disposizione il questionario di controllo di qualità dei servizi che fanno capo al VI Settore.

http://www.comune.adrano.ct.it/Repository/Adrano/Upload/2015/id_31987/QUESTIONARIO__1_.pdf

Presso il settore non è pervenute nessuna segnalazione.
tanto di dovere.

Da : "staffsegretario" staffsegretario@comune.adrano.ct.it
A : "Gorgone Rosario " rosario.gorgone@comune.adrano.ct.it,"Sindaco SINDACO " sindaco@comune.adrano.ct.it
Cc :
Data : Wed, 8 May 2019 11:10:35 +0200
Oggetto : Controllo di qualità. Sollecito.

> In allegato si trasmette la nota prot. n. 14926 del 08/05/2019 di pari oggetto.
> Distinti saluti.



Comune di Adrano (Provincia di Catania)
VII Settore
Urbanistica – Opere Pubbliche

Prot. n. 4898

Adrano, li 12/02/2019

Al Segretario Generale

Al Responsabile del IV Settore

e p.c. Al Sindaco

SEDE

Oggetto: Piano Dettagliato Obbiettivi 2018 - Relazione.

In riscontro alle note delle SS.LL., rispettivamente prot. n. 2607 del 24/1/2019 e prot. n. 2391 del 23/1/2019, con riferimento al Piano Dettagliato degli Obbiettivi 2018, approvato in via provvisoria con delibera della G.M. n. 95 del 8/6/2018 e confermato definitivamente con delibera della G.M. n. 162 del 27/12/2018, si relaziona come segue.

1) Obbiettivo: Attuazione degli adempimenti connessi all'adozione delle misure comuni a tutti i settori per la prevenzione della corruzione.

Si è provveduto alla realizzazione di tutte le fasi in esso indicate, dalla mappatura dei processi, all'individuazione del rischio per ciascun processo, all'analisi del rischio per ciascun processo, alla individuazione delle misure di trattamento del rischio per ciascun processo, al monitoraggio a) dei termini di conclusione del procedimento.

Si è inoltre provveduto al monitoraggio dei rapporti tra l'amministrazione e i soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o

26

erogazione di vantaggi economici di qualunque genere, pervenendo in qualche caso all'astensione dal procedimento.

Si è costantemente monitorato lo stato di attuazione del PTPC nell'ambito del Settore.

Particolare attenzione si è avuta nella formazione costante dei dipendenti assegnati a questo Settore sul codice di comportamento e sulla tutela whistleblower.

Il sottoscritto ha partecipato a tutte le giornate e/o incontri di formazione in materia di anticorruzione organizzati dal Comune.

Per quanto riguarda la rotazione del personale, occorre precisare che, a febbraio del 2018, l'Amministrazione ha provveduto alla riorganizzazione della struttura burocratica dell'ente mediante la quale sono state assegnate a questo VII Settore alcune nuove competenze e tolte altre, determinandosi, di fatto, una rotazione del personale.

2) Aggiornamento e rendicontazione strumenti di customer satisfaction

E' da tempo pubblicato sul sito del Comune le schede con le quali i cittadini possono segnalare il loro grado di soddisfazione dell'utente, soprattutto per i casi di insoddisfazione.

Nell'anno 2018 non è pervenuta alcuna segnalazione.

Nell'occasione si suggerisce al Segretario Generale, come anticipato verbalmente nella riunione di giorno 6/2/2019, di disporre di utilizzare per lo strumento in argomento la lingua italiana, essendo possibile che molti cittadini non abbiano la percezione reale del significato di customer satisfaction e della sua enorme rilevanza che rappresenta nella gestione di qualità dei servizi.

3) Inserimento e/o completamento della pubblicazione degli atti e delle informazioni nel sito Web dell'Ente nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Alcuni giorni fa si è provveduto alla pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" degli atti e delle informazioni. Occorre tenere presente che la pubblicazione può avvenire nell'anno successivo dovendosi attendere la conclusione dell'anno di riferimento.

4) Richiesta di finanziamenti al Ministero dell'Interno

Lo scrivente ha provveduto alla richiesta di quattro finanziamenti, già ottenuti, per l'importo di circa € 4.200.000,00 per lavori relativi a due edifici scolastici (plesso Stazione e plesso Cappellone), alla ristrutturazione dell'ex Macello ed alla sistemazione della Piazza san Nicolò Politi.

Successivamente, ed entro i termini fissati, ha predisposto e presentato gli atti per la richiesta al Ministero dell'Interno di ulteriori due finanziamenti, per l'importo complessivo di circa cinque milioni di euro, per la ristrutturazione dell'ex Convento San Francesco e alla realizzazione della strada adiacente alla caserma dei Carabinieri.

La procedura è ancora in corso presso il Ministero.

5) Completamento iter finanziamento mediante devoluzione mutuo lavori di manutenzione delle strade nel quartiere Cappellone e zone limitrofe

L'obiettivo è stato completamente raggiunto in quanto i lavori sono stati già realizzati e conclusi entro i termini stabiliti.

6) Affidamento dei lavori di sistemazione della Via De Giovanni e Piazza San Nicolò

Come è noto, si tratta di un'opera finanziata dal Ministero dell'Interno per la quale sono state effettuate entro i termini le attività per l'affidamento dei lavori.

7) Recupero ex Pescheria.

L'obiettivo è stato raggiunto essendo stati già ultimati i lavori.

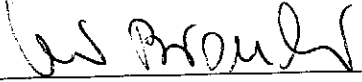
8) Piano Regolatore Generale.

La finalità è quella di presentare una relazione sullo stato di definizione della procedura sull'iter relativo al PRG che è stata raggiunta con varie relazioni, trasmesse entro i termini, all'Amministrazione, al Segretario Generale, alla VI Commissione Consiliare, sia verbali che scritte.

ALLEGATI: **ESITI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
PRODOTTI DAI SETTORI**

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 6 della l.r. 10/91 si attesta che nella formulazione della proposta di deliberazione di cui all'oggetto sono state valutate le condizioni di ammissibilità i requisiti di legittimità ed i presupposti ritenuti rilevanti per l'assunzione del provvedimento ed è stata seguita la procedura prescritta dalla vigente normativa di legge e regolamentare in materia.

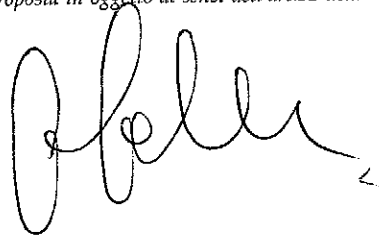
IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO



PARERI:

- REGOLARITA' TECNICA:

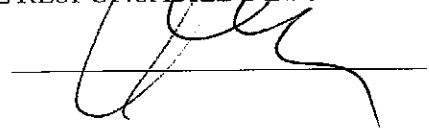
Si esprime parere FAVOREVOLE e in ordine alla regolarità tecnica della proposta in oggetto ai sensi dell'art.53 della Legge n.142/90 cos' come recepita dalla L.R. n.48/91.
Adrano, li 28-05-2019



- REGOLARITÀ CONTABILE:

Si esprime parere non rilevante in ordine alla regolarità contabile ai sensi dell'art. 153 del D.Lgs. 267/2000
Si attesta la copertura finanziaria; il relativo impegno di spesa, per complessive €..... viene annotato su Cap. Cod. Impegno N. del bilancio 2017, essendo valido ed effettivo l'equilibrio finanziario tra entrate in atto accertate ed uscite in atto impegnate.
Adrano, li 28-05-2019

IL RESPONSABILE DEL SETTORE



CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica, su conforme attestazione del Responsabile, che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio on-line di questo Comune, a far data dal 31 MAG 2019 e vi è rimasta sino al 14 GIU. 2019

Adrano, _____

Il Responsabile della Pubblicazione
(Domenico Burzillà)

Il Segretario Generale

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il Segretario Generale visti gli atti d'ufficio

CERTIFICA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 30 MAG 2019..., essendo:

- Atto immediatamente esecutivo (Art.12 - 2° co. L.r. n°44/91)
 Atto divenuto esecutivo (Art.12 - 1°co. - L.r. n°44/91)

Adrano, _____

Il Responsabile del Procedimento
(Domenico Burzillà)

Il Segretario Generale
