



# CITTA' DI MONREALE

*Città Metropolitana di Palermo*

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 76 del 25/03/2025

**Oggetto:** Approvazione piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dal Comune di Monreale.

L'anno **duemilaventicinque**, il giorno **venticinque** del mese di **marzo** alle ore **13:00** e seguenti, si è riunita la Giunta comunale.

Presiede l'adunanza **Ing. Alberto Arcidiacono** nella sua qualità di **Sindaco** ; i partecipanti sono presenti presso la sala delle adunanze nella sede comunale, e sono rispettivamente presenti e assenti i Sigg.ri:

		<i>Presenti</i>	<i>Assenti</i>
ARCIDIACONO ALBERTO	Sindaco	Si	
ODDO RICCARDO	Vicesindaco	Si	
MANNINO GIULIO	Assessore	Si	
GIANGRECO SALVATORE	Assessore	Si	
ROCCAMATISI PATRIZIA	Assessore	Si	
LO VERSO FABRIZIO	Assessore	Si	
BATTAGLIA NADIA	Assessore		Si
DI VERDE GIUSEPPE	Assessore	Si	

<i>Totale Presenti: 7</i>	<i>Totale Assenti: 1</i>
---------------------------	--------------------------

Partecipa, il **Segretario Generale** del Comune **Dott. Giovanni Impastato**.

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta e valida la seduta e invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

## ***IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO***

PREMESSO che:

Il Comune di Monreale, con deliberazione consiliare n.28 del 06.07.2023, ha adottato un nuovo regolamento per i controlli interni, associati al ciclo di gestione della performance organizzativa, quale strumento di lavoro, di guida e di miglioramento dell'organizzazione, finalizzato anche al monitoraggio e alla valutazione dei risultati, dei rendimenti e dei costi dell'attività amministrativa svolta dall'ente, nel rispetto del principio di trasparenza. In tale ottica, il sistema dei controlli interni è diretto, tra le altre cose, a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente sia mediante organismi esterni (controllo di qualità);

Il Capo VII, del vigente Regolamento sui controlli interni, "Controllo sulla qualità dei servizi", valorizza il controllo sulla qualità, quale monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi. Per quanto concerne il controllo sulla qualità dei servizi, si intende che essa riguardi tanto la qualità percepita che quella effettiva;

La qualità percepita dagli utenti dei servizi può essere rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo;

La verifica sulla qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

- a) accessibilità
- b) tempestività
- c) trasparenza
- d) efficacia

Le indagini di soddisfazione dell'utenza che, nel ciclo di misurazione della performance, sono finalizzate a rilevare i risultati dell'amministrazione, si ritiene utile che vengano svolte regolarmente e costantemente con una programmazione che può essere annuale o pluriennale, in relazione ai servizi valutati;

Oggetto di osservazione, nell'ambito dei servizi dell'Ente, sono quelli afferenti ai servizi rivolti prevalentemente all'utenza, sia esterna che interna, atteso che entrambe le tipologie di utenza confluiscono nel loro insieme a formare una valutazione complessiva degli utenti relativamente ai servizi offerti dal Comune di Monreale;

Torna utile in merito il riferimento anche alle Linee guida n. 4 del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche;

Il D.lgs. n. 74/2017, modificando il D.lgs. n. 150/2009, ha infatti inteso rafforzare il ruolo dei cittadini e degli utenti dei servizi pubblici nel ciclo di gestione della performance. Le richiamate Linee guida delineano le modalità per il coinvolgimento degli stakeholders come soggetti attivi nel ciclo della performance in linea con quanto previsto dagli artt. 7, comma 2, lett. C, 8 e 19-bis del D.lgs. n. 150/2009, al fine di integrare nel SVMP la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e di sviluppare, sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo, le relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, utenti e destinatari dei servizi attraverso lo sviluppo e il costante potenziamento di forme di partecipazione e collaborazione.

Il grado di soddisfazione degli utenti, potrà emergere, oltre che dal normale e quotidiano confronto con l'utenza, con specifico questionario anonimo da sottoporre all'utenza che si rivolge ai servizi comunali.

VISTO l'allegato schema di piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dal Comune di Monreale;

VISTO l'allegato questionario di rilevazione del gradimento dei servizi dell'ente;

VISTI:

- 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, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- la determinazione n. 12 del 28.10.2015 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione di aggiornamento del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) che, tra l'altro, nel fornire suggerimenti per alzare il livello di efficacia delle politiche di prevenzione della corruzione, indica di utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;
- 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",
- Il PIAO, Piano integrato di attività e organizzazione, introdotto all'articolo 6 del decreto legge n. 80/2021, "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia
- Il D.lgs. 267/2000;
- L'ordinamento amministrativo degli EE.LL.

### **PROPONE**

DI APPROVARE il piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dal Comune di Monreale, allegato alla presente deliberazione;

DI APPROVARE il questionario da sottoporre all'utenza, allegato alla presente deliberazione;

DI DARE ATTO che il presente piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dall'ente costituisce parte integrante del redigendo P.I.A.O. 2025/2027;

DI DICHIARARE il presente provvedimento di immediata esecuzione

Monreale lì 21/03/2025

Il Proponente

Dott. Calcedonio Miceli

### **LA GIUNTA MUNICIPALE**

VISTA la superiore proposta di deliberazione.

VISTO il D.Lgs. n. 267/2000.

VISTI gli allegati pareri espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000 e s.m.i.

VISTO l'Ordinamento Amministrativo degli EE.LL.

Ad unanimità di voti favorevoli, espressi peralzata di mano, così come proclamato dal Sindaco,

## DELIBERA

DI APPROVARE il piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dal Comune di Monreale, allegato alla presente deliberazione;

DI APPROVARE il questionario da sottoporre all'utenza, allegato alla presente deliberazione;

DI DARE ATTO che il presente piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati dall'ente costituisce parte integrante del redigendo P.I.A.O. 2025/2027;

## LA GIUNTA MUNICIPALE

Su proposta del Sindaco

VISTO l'Ordinamento Amministrativo degli EE.LL.

Ad unanimità di voti favorevoli, espressi per alzata di mano, così come proclamato dal Sindaco

## D I C H I A R A

**Il presente provvedimento di IMMEDIATA ESECUZIONE**

## **Visto di regolarità tecnica**

sulla deliberazione in oggetto, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 nonché della regolarità e della correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 147 *bis*, comma 1°, del D.Lgs. n. 267/2000.

Monreale, lì 21/03/2025

Il Dirigente  
*f.to Dott. Calcedonio Miceli*

## **Parere di regolarità contabile e copertura finanziaria**

Sulla delibera in oggetto, il sottoscritto attesta:

### **Favorevole**

Si esprime parere favorevole riguardo alla regolarità contabile, ai sensi dell'art. 12, c. 1, della L. R. n. 30/2000 e dell'art. 49, c. 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii..

Monreale lì, 24/03/2025

*Il Dirigente del Settore finanziario*  
*f.to Dott. Pietroantonio Bevilacqua*

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento è memorizzato digitalmente. L'accesso agli atti viene garantito ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti.

**IL SINDACO**  
*f.to* Ing. Alberto Arcidiacono

---

**L'ASSESSORE ANZIANO**  
*f.to Dott.ssa P. Roccamatisi*

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
*f.to* Dott. Giovanni Impastato

---

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Su conforme attestazione del messo comunale si certifica che la presente deliberazione, affissa all'Albo Pretorio del Comune a decorrere dal **25/03/2025**, rimarrà pubblicata per quindici giorni consecutivi, ai sensi dell'art.11 L.R. 44/91, come modificato dall'art. 127, comma 21, della L.R. 17/2004.

Monreale li, 25/03/2025

**IL MESSO COMUNALE**  
*f.to GRIMAUDDO COSIMO*

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
*f.to* Dott. Giovanni Impastato

---

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Visti gli atti d'ufficio,

**A T T E S T A**

**Esecutività della deliberazione**

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.12, comma 2 della L.R. 44/91;

*Monreale, li 25/03/2025*

*Il Segretario Generale*  
*f.to* Dott. Giovanni Impastato