

PIAO 2023/2025 – SEZIONE 3 – SOTTOSEZIONE 3.1

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Riferimenti normativi:

Articolo 89, decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

Articolo 4, comma 1, lettera a), decreto ministeriale 132/2022.

Il riferimento all'articolo 3, comma 1, lettera a) – *Valore pubblico* – contenuto nell'art. 4 del d.m., non si applica alle amministrazioni con meno di 50 dipendenti, ex art. 6, commi 3 e 4, d.m.;

Contenuto della sottosezione:

In questa sottosezione (3.1) viene illustrato il modello organizzativo adottato dall'ente.

Allegato del d.m. 132/2022:

Il modello organizzativo è composto da:

- organigramma;
- livelli di responsabilità organizzativa; n. di fasce per la gradazione delle posizioni dirigenziali e simili (es. posizioni organizzative);
- modelli di rappresentazione dei profili di ruolo, come definiti dalle linee guida di cui all'articolo 6-ter, comma 1, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- ampiezza media delle unità organizzative in termini di numero di dipendenti in servizio;
- altre eventuali specificità del modello organizzativo, nonché gli eventuali interventi e azioni necessarie per assicurare la sua coerenza rispetto agli obiettivi di valore pubblico identificati.)

MODELLO ORGANIZZATIVO

L'organizzazione del Comune di Vitorchiano è regolata dalle norme contenute nel vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, approvato con deliberazione di Giunta comunale **n. 74 del 30/07/2015** e successive modifiche ed integrazioni.

Più precisamente, il Regolamento stabilisce che:

- ⇒ La struttura organizzativa è articolata in settori (struttura apicale), costituiti, al loro interno, da servizi ed uffici;
- ⇒ L'articolazione della struttura non costituisce fonte di rigidità organizzativa, ma di razionale ed efficace strumento di gestione. Pertanto, vanno assicurati la massima collaborazione ed il continuo interscambio di informazioni ed esperienze tra le varie articolazioni dell'ente;
- ⇒ Il settore è la struttura organica di massima dimensione dell'ente deputata:
 - a) alle analisi dei bisogni per attività omogenee;
 - b) alla programmazione;
 - c) alla realizzazione degli interventi di competenza;
 - d) al controllo in itinere delle operazioni;
 - e) alla verifica finale dei risultati.

Alla direzione dei settori sono preposte le figure professionali apicali dell'ente, ascritte all'Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione¹.

I servizi ed uffici costituiscono un'articolazione dei relativi settori, che:

¹ Articolo 12, CCNL Funzioni locali del 16 novembre 2022;

- a) intervengono organicamente in un ambito definito di discipline o materie per fornire servizi rivolti sia all'interno che all'esterno dell'ente;
- b) svolgono specifiche funzioni per concorrere alla gestione di un'attività organica;
- c) gestiscono gli interventi in determinati ambiti della materia, garantendone l'esecuzione.

Il numero dei settori e le rispettive articolazioni e competenze sono definiti dalla giunta comunale, nel rispetto dei principi indicati nel regolamento di organizzazione degli uffici e servizi (ROUS - articolo 89, TUEL 267/2000), contemperando le esigenze di funzionalità con quelle di economicità di gestione.

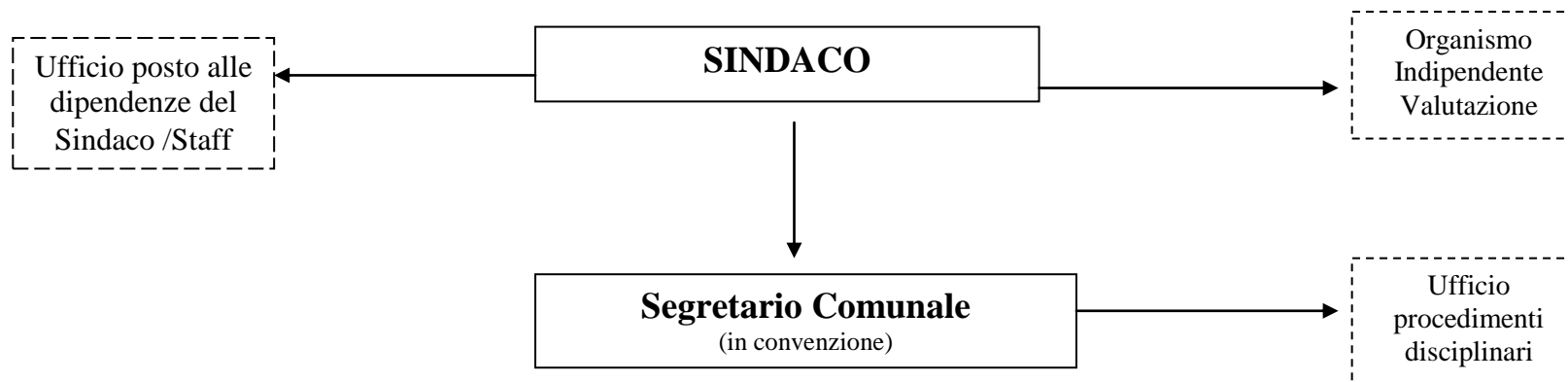
La giunta (articolo 48, comma 3, TUEL) adotta il ROUS nel rispetto dei criteri generali stabiliti dal consiglio.

La struttura organizzativa risulta dagli allegati 3.1.A e 3.1.B, del presente atto, formandone parte integrante e sostanziale.

Allegato 3.1.A

SCHEMA ORGANIZZATIVO DEL COMUNE DI VITORCHIANO

Tavola "1"



SETTORI

1° SETTORE (**) AFFARI GENERALI E AMMINISTRATIVI – DEMOGRAFICI – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANI (ASPETTI GIURIDICI) – AMMINISTRAZIONE DIGITALE	2° SETTORE LAVORI PUBBLICI, MANUTENZIONI, AMBIENTE, PATRIMONIO – ASSETTO ED USO DEL TERRITORIO	3° SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO	4° SETTORE TRIBUTI – GESTIONE CICLO DEI RIFIUTI E DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO – COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)	5° SETTORE VIGILANZA E SICUREZZA PUBBLICA	SETTORE 6*(**) SERVIZI DEMOGRAFICI - STATISTICI ED ELETTORALI
--	---	---	---	--	--

(**)Con deliberazione di Giunta Municipale n. 8/2023, la Giunta ha disposto in via temporanea e sperimentale, il distacco del “Servizio 3 - Servizi demografici -Statistici ed elettorali” dal 1^ Settore e la creazione di un autonomo settore, denominato “Settore 6^ Servizi demografici - Statistici ed elettorali”, da attribuire sotto la responsabilità del Segretario Comunale.

Allegato 3.1.A.

SETTORE I

SETTORE II

SERVIZI	UFFICI	SERVIZI	UFFICI
1. Servizio 1 - Affari Generali e Amministrativi, segreteria, contratti, rapporti con gli organi istituzionali, gestione risorse umane (aspetti giuridici), amministrazione digitale e informatizzazione - URP	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Segreteria 	1. Lavori pubblici, manutenzioni e ambiente, patrimonio, protezione civile, sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tecnico
2. Servizi socio-assistenziali, servizi cimiteriali, servizio mensa, istruzione, cultura biblioteca, archivio, trasporto scolastico, Turismo, sport e politiche giovanili	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Segreteria 	2. Urbanistica, edilizia pubblica e privata, S.U.E.	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tecnico
(*)3. Servizi demografici - Statistici ed elettorali	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Stato Civile e demografici 		
(*) temporaneamente assegnato al VI Settore			

SETTORE III**SETTORE IV**

SERVIZI	UFFICI	SERVIZI	UFFICI
1. Programmazione-Contabilità e Bilancio	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Ragioneria 	1. gestione entrate tributarie, extratributarie e patrimoniali; servizio di raccolta differenziata;	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tributi
2. gestione risorse umane (aspetti economici) gestione rilevamento presenze personale	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Ragioneria 	2. gestione commercio e attività produttive – SUAP – polizia amministrativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tributi

SETTORE V**SETTORE VI**

SERVIZI	UFFICI	SERVIZI	UFFICI
1. Polizia stradale, sanitaria, Polizia giudiziaria, edilizia e ambientale, sicurezza urbana, protezione civile, benessere animale	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Polizia Locale 	<i>Servizi demografici - Statistici ed elettorali</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ufficio Stato Civile e demografici</i>
2. Transizione digitale	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Polizia Locale 		

Allegato 3.1.B

COMUNE DI VITORCHIANO

ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE DIPENDENTE DEL COMUNE

UFFICIO DEL SEGRETARIO COMUNALE

L'ufficio si trova attualmente in convenzione con il Comune di Capranica, che svolge il ruolo di ente capo-convenzione. I compiti attribuiti sono quelli previsti dall'art. 97, commi 2 e 4, del TUEL 18 agosto 2000, n. 267.

Nell'ambito delle relazioni sindacali, al Segretario spetta la presidenza della Delegazione trattante di parte pubblica.

Nell'ambito della gestione del personale dipendente al segretario spetta la direzione dell'Ufficio competente per i provvedimenti disciplinari (art. 55-bis, d.lgs. n. 165/2001).

1° SETTORE AFFARI GENERALI E AMMINISTRATIVI – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE (ASPETTI GIURIDICI) – AMMINISTRAZIONE DIGITALE:

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE I

N.	EX CAT.	NUOVA CLASSIFICAZIONE	NOTE
1	D	Area Funzionari ed E.Q	P.O.
1	C	Area Istruttori	
1	B	Area Operatori esperto	

Servizio 1- Affari Generali e Amministrativi, segreteria, contratti, rapporti con gli organi istituzionali, gestione risorse umane (aspetti giuridici), amministrazione digitale e informatizzazione – URP

Attività e funzioni del servizio:

- attività a supporto degli Organi dell'Ente (Sindaco, Giunta, Consiglio, Commissioni, Nucleo di Valutazione della performance, Consulte, ecc.) e del segretario comunale.
- Supporto alle strutture per i processi di riorganizzazione, di razionalizzazione e semplificazione delle attività, dei procedimenti amministrativi;
- Supporto ai responsabili dei settori per i processi di riorganizzazione e di razionalizzazione e semplificazione delle attività amministrative e dei procedimenti amministrativi;
- Processi di digitalizzazione
- Acquisizione delle tecnologie informatiche e telematiche
- Comunicazione istituzionale e relazioni con il pubblico;
- Gestione del protocollo, dell'archivio comunale digitale, della posta elettronica e della posta elettronica certificata,
- Gestione tecnica e supervisione del sito informatico istituzionale
- Gestione dei contratti pubblici e concessioni cimiteriali.
- Supporto ai responsabili di settore per programmazione, gestione, sviluppo, della dotazione organica, procedure concorsuali ed altre forme di lavoro flessibile per il reclutamento delle risorse umane e per i provvedimenti di mobilità interna ed esterna
- Gestione dei rapporti con le OO.SS
- gestione dello status giuridico del personale (inquadramenti, rinnovi contrattuali ,contratti individuali di lavoro, progressioni economiche verticali e orizzontali, cessazioni dal servizio per quiescenza, dimissioni volontarie, inabilità assoluta ad ogni proficuo lavoro ecc.), procedimenti disciplinari.
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nel'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;

- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza.

Servizio 2 - Servizi socio-assistenziali, servizi cimiteriali, servizio mensa, istruzione, cultura biblioteca, archivio, trasporto scolastico, Turismo, sport e politiche giovanili

Attività e funzioni del servizio

- Gestione dei servizi socio-assistenziali con particolare riferimento alle seguenti attività
- Contributi finanziari per i soggetti bisognosi;
- assistenza domiciliare;
- prestazioni integrative alle famiglie economicamente disagiate;
- assistenza ai minori nei rapporti con autorità giudiziaria;
- interventi di ricovero di soggetti aventi titolo presso RSA e strutture analoghe;
- assistenza economica a famiglie di detenuti e vittime del delitto;
- interventi per il recupero sociale di minori e adulti nella fase post-penitenziaria;
- iniziative per la prevenzione del disadattamento e della criminalità minorile;
- collaborazione con i servizi dell'ASL per interventi di inserimento lavorativo terapeutico di soggetti svantaggiati
- servizi a favore degli immigrati;
- servizi relativi alle assegnazioni delle abitazioni di edilizia residenziale pubblica;
- centri diurni per assistenza e soggiorni di vacanza;
- Gestione dei servizi cimiteriali
- gestione del servizio di mensa per alunni dell'infanzia e degli anziani bisognosi
- Interventi per la didattica, la fornitura dei libri di testo, per le borse di studio, per eliminare la dispersione scolastica, per i portatori di handicap, i disadattati, per la realizzazione del diritto allo studio;
- Gestione scuolabus per il trasporto scolastico;
- Programmazione, gestione e verifica delle iniziative culturali;
- Rapporti con le istituzioni pubbliche e private per la promozione delle attività culturali;
- Attività di collaborazione con le Associazioni locali per la promozione e marketing degli eventi e attività turistico-culturali
- Gestione del servizio di biblioteca e dell'archivio storico;
- Rapporti con le Associazioni e Organismi culturali e sportivo-ricreativi;
- Attuazione delle politiche giovanili;
- Turismo ed iniziative di promozione delle manifestazioni, tradizionali e non
- Comunicazione istituzionale e relazioni con il pubblico;
- Gestione del protocollo, dell'archivio comunale digitale, della posta elettronica certificata istituzionale;
- Gestione tecnica e supervisione del sito informatico istituzionale
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale, processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative nell'ambito del servizio;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza.

() Servizio 3- Servizi demografici - Statistici ed elettorali*

Attività e funzioni del servizio:

- gestione e aggiornamento delle posizioni individuali, degli archivi e delle banche dati digitali; rilascio delle certificazioni, degli attestati, delle carte d'identità, ecc.
- gestione dei censimenti
- gestione delle attività elettorali
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nell'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

() Ufficio temporaneamente assegnato al SETTORE VI giusta deliberazione di Giunta Municipale n. 8/2023.*

2° SETTORE LAVORI PUBBLICI, MANUTENZIONI, AMBIENTE, PATRIMONIO – ASSETTO ED USO DEL TERRITORIO:

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE II

N.	EX CAT.	NUOVA CLASSIFICAZIONE	NOTE
1	D	AREA Funzionari ed E.Q.	P.O.
2	D	Area funzionari ed E.Q.	
5	B	Area operatore esperto	

Servizio 1 - Lavori pubblici, manutenzioni e ambiente, patrimonio, protezione civile, sicurezza sul lavoro.

Attività e funzioni del servizio:

- Programmazione ed effettuazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per la tutela dell'ambiente e del verde (parchi pubblici, passeggiate, alberature sulle strade e nei parchi, piste ciclabili, prati, aiuole, rotonde spartitraffico, parchi gioco, cortili scolastici, ecc.) per l'arredo urbano; per il patrimonio immobiliare del Comune, per l'illuminazione pubblica e la viabilità (riqualificazione stradale, gestione della segnaletica stradale, autorizzazione per la installazione della segnaletica di indicazione, piani di mobilità, piano per le piste ciclabili, ecc.);
- programmazione ed effettuazione di interventi relativi al sistema idrico integrato comunale (gestione e controllo della rete idrica, della rete fognaria, dei sistemi di depurazione, ecc.); - gestione e controllo degli impianti degli immobili comunali;
- controllo e manutenzione del cimitero comunale;
- Gestione degli impianti sportivi comunali;
- interventi e controlli inerenti i servizi di igiene e sanità;
- Interventi in materia di protezione civile
- inventariazione dei beni mobili e immobili costituenti il patrimonio del Comune
- Gestione e controllo dei servizi di prevenzione e protezione sui luoghi di lavoro (D.lgs. n.81/2008)
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nel'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

Servizio 2 - Urbanistica, edilizia pubblica e privata, S.U.E.

Attività e funzioni del servizio

- Cura del sistema territoriale, cartografico ed urbanistico; dei procedimenti amministrativi per la edilizia pubblica e privata (SCIA, permessi di costruire, autorizzazioni, certificati di destinazione urbanistica, attestazioni, autorizzazioni ecc.);
- vigilanza sull'attività di edilizia in collaborazione con la Polizia Locale,
- Cura della Edilizia Residenziale Pubblica.
- Programmazione e gestione dei piani e degli interventi in materia di agricoltura, (comprese cave e torbiere) commercio, industria, artigianato, terziario;
- Piani e strumenti urbanistici (PUGC, PIP, PUA, Piani particolareggiati)
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nel'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

3° SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO:

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE 3

N.	EX CAT.	NUOVA CLASSIFICAZIONE	NOTE
1	D	Area Funzionari ed E.Q.	P.O.
1	C	Area degli Istruttori	

Servizio 1 - Programmazione-Contabilità e Bilancio

Attività e funzioni del servizio:

- Programmazione e gestione delle risorse finanziarie;
- Formazione e gestione del bilancio, del PEG, del rendiconto e del conto economico;
- Formazione del bilancio sociale;
- Controllo del rispetto del patto di stabilità;
- Supporto al controllo di gestione;
- Programmazione e gestione delle entrate;
- Economato e provveditorato;
- emissione dei mandati e delle reversali d'incasso
- gestione dei mutui e prestiti,
- Supporto all'Organo di Revisione economico-finanziaria (Revisore dei Conti)
- Coordinamento con gli altri settori sulla programmazione organizzazione e gestione della dotazione organica;
- Supporto all'Organo preposto al sistema di valutazione della Performance;
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nell'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

Servizio 2 - gestione risorse umane (aspetti economici)

- Gestione degli aspetti economici delle risorse umane (buste paga, controlli automatizzati, presenze, congedi straordinari malattia, permessi retribuiti e non, Ferie ecc)
- Coordinamento con gli altri settori sulla programmazione organizzazione e gestione della dotazione organica;
- Supporto all'Organo preposto al sistema di valutazione della Performance;
- Supporto ai responsabili di settore per programmazione, gestione, sviluppo, della dotazione organica, procedure concorsuali ed altre forme di lavoro flessibile per il reclutamento delle risorse umane
- Gestione rapporti per gli aspetti contributivi con gli Enti previdenziali e assistenziali (INPS, INPDAP, INAIL ecc)
- Supporto amministrativo agli Organi politico-istituzionali dell'Ente
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nell'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

4° SETTORE TRIBUTI – GESTIONE SERVIZIO RACCOLTA DIFFERENZIATA – SPORTELLO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP) :

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE IV

N.	EX CAT.	NUOVA CLASSIFICAZIONE	NOTE
1	D	Area Funzionari ed E.Q.	P.O.
2	C	Area Istruttori	
2	B	Area Operatore esperto	

Attività e funzioni del servizio

- Programmazione e gestione dei tributi locali:
- Imposta Comunale sugli Immobili (IMU)
- Servizio di smaltimento rifiuti;
- Canone unico patrimoniale e canone mercatale;
- Addizionale comunale IRPEF;
- TARI
- S.I.I. (riscossione ruoli residui)
- Gestione entrate extratributarie
- Gestione del ciclo della raccolta differenziata dei Rifiuti solidi urbani e del sistema idrico integrato
- Riscossione coattiva delle entrate tributarie di competenza ;
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nell'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

Servizio 2 - gestione sportello attività produttive -SUAP

Attività e funzioni del servizio

- gestione dello Sportello Unico per le Attività Produttive(SUAP)
- funzioni di Polizia amministrativa di cui al D.P.R. 616/77 e successive modifiche, al D.Lgs 112/98 e ss.mm.
- rilascio delle autorizzazioni e certificazioni (SCIA ecc.)
- rapporti con gli enti pubblici e privati e con i servizi dei settori 2[^] e 5[^] dell'Ente nella definizione delle "materie concorrenti" dei settori di competenza;
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nell'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

5° SETTORE VIGILANZA E SICUREZZA PUBBLICA:**ORGANIGRAMMA DEL SETTORE LAVORI PUBBLICI**

N.	Ex CAT.	Nuova classificazione	NOTE
1	D	Area Funzionari ed Elevata qualificazione	P.O.
2	C	Area Istruttori	
1	B	Area operatori esperti	

Servizio 1 - Polizia stradale, amministrativa, sanitaria, Polizia giudiziaria, edilizia e ambientale e sicurezza urbana, protezione civile, benessere animale.

Attività e funzioni del servizio

- Provvedere , entro l'intero ambito del territorio comunale, predisponendo i necessari provvedimenti ,a:
- vigilare sull'osservanza delle leggi, dei regolamenti e delle altre disposizioni emanate dagli organi preposti, con particolare riguardo alle norme concernenti la Polizia urbana e rurale, la circolazione stradale, l'edilizia, l'urbanistica, la tutela ambientale, il commercio, i pubblici esercizi, la vigilanza igienica e sanitaria;
- svolgere compiti di Polizia tributaria limitatamente ai tributi comunali;
- svolgere i compiti di Polizia giudiziaria e le funzioni ausiliarie di Pubblica sicurezza, nell'ambito delle proprie attribuzioni, nei limiti e nelle forme di legge;
- prestare opera di soccorso nelle pubbliche calamità e disastri, d'intesa con le autorità competenti;
- assolvere a compiti d'informazione, di raccolta di notizie di accertamento, di rilevazione e ad altri compiti previsti da leggi o regolamenti o richiesti dalle competenti autorità;
- prestare servizi d'ordine, di vigilanza e di scorta, necessari per l'espletamento di attività e compiti istituzionali dell'Ente di appartenenza;
- svolgere servizio d'ordine e di rappresentanza in occasione dei Consigli comunali;
- svolgere gli altri compiti ad essa demandati dalla legge e dai regolamenti
- sorvegliare il patrimonio comunale per garantire la buona conservazione e reprimere ogni illecito uso;
- disimpegnare i servizi d'onore in occasione di pubbliche funzioni e manifestazioni, di cerimonie ed in ogni altra particolare circostanza e fornire la scorta d'onore al gonfalone del Comune.
- Collaborare con il servizio veterinario della ASL competente in relazione agli interventi per il benessere degli animali incluso il fenomeno del randagismo dei cani
- Collaborare con le altre forze dell'ordine presenti sul territorio per salvaguardare la sicurezza pubblica
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nell'ambito del servizio;
- Messaggi notificatori
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza

6° SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI - STATISTICI ED ELETTORALI:**ORGANIGRAMMA DEL SETTORE 6**

N. DIPENDE NTI	CAT.	NUOVA CLASSIFICAZIONE	NOTE
1		Segretario Comunale	Responsabile
2	C	Area Istruttori	

Servizio 1 - Servizi demografici - Statistici ed elettorali

Attività e funzioni del servizio:

- gestione e aggiornamento delle posizioni individuali, degli archivi e delle banche dati digitali; rilascio delle certificazioni, degli attestati, delle carte d'identità,ecc.;
- gestione dei censimenti
- gestione delle attività elettorali
- Monitoraggio sistematico e permanente del sistema documentale e procedimentale nel'ambito del servizio;
- Processi di razionalizzazione, semplificazione ed innovazione nelle attività amministrative;
- Verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza