



COMUNE DI ACÌ CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 79 DEL 10/09/2020

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITA' PER IL TRIENNIO 2020/2022

L'anno 2020, il giorno dieci alle ore 14:03 e ss. del mese di Settembre nella Sala delle Adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Eseguito l'appello risultano

		Pres.	Ass.
SCANDURRA CARMELO CAMILLO	Sindaco	X	
SCIACCA ORAZIO	Assessore	X	
DANUBIO SALVATORE	Assessore	X	
ROMEO SEBASTIANO	Assessore		X
NOCIFORO ANDREA ALFIO	Assessore	X	
NAPOLI ANTONELLA	Assessore		X
TOTALE		4	2

Il Sindaco, Carmelo Scandurra, assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza per il numero dei presenti, dichiara aperta la seduta ed invita alla trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno.

Partecipa alla seduta Il Vice Segretario Generale, Dott.ssa Laura Gulizia.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione di cui all'oggetto.

Dato atto che, in ossequio al disposto di cui all'art. 12 della L.R. 30/2000, sono stati resi dai responsabili degli Uffici competenti i prescritti pareri e (ove occorre) è stata resa, ai sensi dell'art. 12 della l.r. n. 30/2000 (art. 153, 5° c, del D.Lgs. 267/00) e dall'art. 13 della L.R. 44/91, la prescritta attestazione della relativa copertura della spesa da parte del responsabile dell'Ufficio finanziario.

Richiamata la parte espositiva, così come riportata in detta proposta e che qui deve intendersi integralmente riportata ad ogni effetto di legge.

Attesa la propria competenza a deliberare sull'oggetto, ai sensi dell'art. 15, della legge regionale siciliana n. 44/1991.

Fatto proprio il contenuto formale e sostanziale della proposta presentata e ritenuto doversi provvedere in merito.

Visto l'art. 24 dello Statuto Comunale.

Visto l'O.R.EE..LL.

Con Voti unanimi, resi nelle forme di legge.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

DELIBERA

- **DI APPROVARE**, per quanto sopra espresso e motivato, la proposta deliberativa Reg.n° 102 del 01/09/2020, sottoposta all'Organo e che, viene integralmente trascritta:

Il SEGRETARIO GENERALE, sottopone all'esame ed approvazione dell'organo deliberante la proposta di seguito trascritta:

GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATI:

- il D. Lgs 30/07/1999 n. 286 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”;

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la “carta dei servizi” quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

- a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;

- b) quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;

- c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio,

Il D.lgs 150 /2009, com'è noto, ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.lgs. 74/2017, nella nuova formulazione dell'art. 7, la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli OIV (per la performance di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso e per la performance individuale dei dirigenti di vertice) e dai dirigenti di ciascuna amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), anche dai cittadini o dagli altri utenti finali “in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis .

DATO ATTO che occorre definire un piano della qualità interna ed esterna al fine di fornire anche delle linee guida per la predisposizione, la pubblicazione e l'aggiornamento delle “Carte dei Servizi” del Comune di Aci Castello:

- a) le Carte dei servizi andranno predisposte secondo un unico schema - base,comprendente tutti gli elementi richiesti dalla normativa;

- b) tutti i servizi comunali individuati dal piano con utenza esterna, realizzeranno le proprie Carte dei servizi utilizzando tale schema – base, comprensivo di schema di reclamo;

- c) i testi delle Carte dei servizi dovranno essere tenuti costantemente aggiornati nel sito internet comunale in un apposito spazio facilmente accessibile agli utenti, nonché sulla sezione Amministrazione Trasparente;

- d) andrà attivato un sistema di monitoraggio annuale, a cura del Servizio di Controllo interno dei progetti di miglioramento della qualità, delle indagini di soddisfazione dell'utenza e dei risultati ottenuti in relazione agli standard di qualità prefissati; e) per la diffusione delle Carte dei servizi andrà privilegiata la modalità telematica attraverso la pubblicazione sul sito internet del Comune di Aci Castello, in Amministrazione Trasparente, sezione Servizi Erogati;

- f) La manifestazione di insoddisfazione è ritenuta un momento particolarmente importante nei rapporti con l'utente in quanto strumento indispensabile per impostare, efficaci politiche finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi. L'URP assicura in merito una corretta informazione ed assistenza mediante:

- informazioni rilasciate direttamente a coloro che ne fanno richiesta allo sportello o telefonicamente;

- predisposizione di apposita modulistica prestampata da rendere disponibile presso gli uffici e sul sito internet del Comune;

- avvisi informativi da affiggere nei locali accessibili agli utenti;

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

Eventuali reclami saranno trasmessi, a seconda della loro natura, ai competenti settori nei tempi e modi previsti.

RITENUTO, pertanto di approvare le sopracitate linee guida contenute del PIANO DELLA QUALITA' PER IL TRIENNIO 2020/2022, a tal uopo predisposto dal Segretario generale;

VISTO il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, nelle parti vigenti nell'Ordinamento Amministrativo Siciliano.

VISTO il D.lgs. n. 165/2001 e s.m.i.

VISTA la Legge Regionale n. 44/91 e 48/91;

VISTO il vigente Statuto dell'Ente;

VISTO il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi dell'Ente

ATTESA la competenza dell'organo a deliberare ai sensi della L.r. n. 48/1991 e della L.r. n. 44/91;

DATO ATTO che sulla presente proposta sono stati acquisiti, il parere di regolarità tecnica e il parere di regolarità contabile, ai sensi dell'art. 12 della L.r. n. 30/2000;

DI DELIBERARE

Quanto segue:

1) Di approvare il **PIANO DELLA QUALITA' PER IL TRIENNIO 2020/2022**, finalizzato alla pubblicazione e l'aggiornamento delle "Carte dei servizi" del Comune di Aci Castello:

a) le Carte dei servizi andranno predisposte secondo un unico schema – base, comprendente tutti gli elementi richiesti dalla normativa;

b) tutti i servizi comunali, individuati dal presente Piano con utenza esterna, dovranno realizzare le proprie Carte dei Servizi utilizzando il sopra citato schema – base, comprensivo di schema di reclamo;

c) i testi delle Carte dei servizi dovranno essere tenuti costantemente aggiornati nel sito internet comunale in un apposito spazio facilmente accessibile agli utenti;

d) andrà attivato un sistema di monitoraggio annuale, a cura del Servizio di Controllo Interno dei progetti di miglioramento della qualità, delle indagini di soddisfazione dell'utenza e dei risultati ottenuti in relazione agli standard di qualità prefissati;

e) per la pubblicazione delle Carte dei servizi andrà privilegiata la modalità telematica e la diffusione presso i punti di contatto con il pubblico di quantità non elevate di volantini di sintesi di ciascuna Carta predisposta, demandando agli uffici preposti la stampa complessiva del documento solo su richiesta dell'utente;

f) La manifestazione di insoddisfazione è ritenuta un momento particolarmente importante nei rapporti con l'utente in quanto strumento indispensabile per impostare, efficaci politiche finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi. L'URP assicura in merito una corretta informazione ed assistenza mediante:

- informazioni rilasciate direttamente a coloro che ne fanno richiesta allo sportello o telefonicamente;
- predisposizione di apposita modulistica prestampata da rendere disponibile presso gli uffici e sul sito internet del Comune;
- avvisi informativi da affiggere nei locali accessibili agli utenti;

Eventuali reclami saranno trasmessi, a seconda della loro natura, ai competenti settori nei tempi e modi previsti.

2) Di trasmettere il presente documento a tutti i Responsabili di Area, nonché al NVI. per quanto di competenza.

3) **DI DARE ATTO**, infine, che:

- a) Copia della presente deliberazione verrà pubblicata all'albo pretorio on line del sito telematico istituzionale dell'Ente (www.comune.acicastello.ct.it), sia agli effetti della pubblicità legale di cui alla L. n. 39/2008, che ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 18 della L.r. n. 22/2008, come novellato dall'art. 6, comma 1, della L.r. n. 11/2015, al fine di assolvere agli obblighi di pubblicità-notizia.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

4) **DI DEMANDARE** l'esecuzione di quanto testé determinato ai Responsabili di Area dell'Ente.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

allegato alla proposta di Deliberazione della
Giunta Comunale n° 102 del 01/09/2020

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITA' PER IL TRIENNIO 2020/2022

Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si esprime parere favorevole per quanto di competenza in ordine alla regolarità tecnica del provvedimento in oggetto.

Annotazioni:

Aci Castello, 02/09/2020

Segretario Generale
trombetta mario / ArubaPEC S.p.A.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

allegato alla proposta di Deliberazione della
Giunta Comunale n° 102 del 01/09/2020

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITA' PER IL TRIENNIO 2020/2022

Si attesta la regolare copertura finanziaria nel Bilancio Comunale della spesa di cui al provvedimento in oggetto, per l'importo complessivo di , risultante nel sottoscritto prospetto.
Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni, così come modificato dall'art. 3, comma 1, lettera b), Legge 213/2012 e Art. 12 L.R. 30/2000, si esprime parere non dovuto per quanto di competenza in ordine alla regolarità contabile del provvedimento in oggetto.

Entrata

Prenotazione	Anno	Capitolo	Oggetto capitolo	Importo	CIG	CUP

Spesa

Prenotazione	Anno	Capitolo	Oggetto capitolo	Importo	CIG	CUP

Annotazioni:

Aci Castello, 08/09/2020

Il Responsabile dei Servizi Finanziari
GALLI CLAUDIO / ArubaPEC S.p.A.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale



COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 79 DEL 10/09/2020

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITA' PER IL TRIENNIO 2020/2022

ATTESTAZIONE DI INIZIO PUBBLICAZIONE

(art. 124, comma 1, del D.lgs. 18.8.2000 n. 267)

Si attesta che in data 11/09/2020 la Deliberazione in oggetto è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line, ove rimarrà per 15 giorni consecutivi, ai sensi e per gli effetti dell'art.124, comma 1, del D. Lgs. 18.08.2000, n° 267.

Aci Castello, li 11/09/2020

Il Messo Notificatore
VALASTRO ROSARIO / ArubaPEC S.p.A.



Ufficio del Segretario Generale
Servizio Controlli Interni

PIANO TRIENNALE DELLA QUALITA' 2020/2022

1. PREMESSA

Nel complessivo quadro normativo di riferimento della pubblica amministrazione negli ultimi anni e, in particolare, con il D.lgs 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n.213/2012, si sono susseguiti varie direttive e decreti aventi ad oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa, norme che hanno dato una forte accelerazione alla diffusione di logiche e strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità, effettiva e percepita, dei servizi erogati.

In particolare all'articolo 8, comma 1 del D.lgs 150 /2009 vengono individuate le dimensioni della performance organizzativa che le Amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi, migliorare, dando centralità "allo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, con i soggetti interessati, con gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione interattive" (lettera e).

Il D.lgs 150/2009, com'è noto, ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.lgs. 74/2017, nella nuova formulazione dell'art. 7, la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli O.I.V. (per la performance di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso e per la performance individuale dei dirigenti di vertice) e dai dirigenti di ciascuna amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), anche dai cittadini o dagli altri utenti finali "in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis.

Pertanto, alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del d.lgs. 150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e), del TUEL.

Sulla base di tale normativa, ciascuna amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

I cittadini, singoli o associati, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso OIV.

Anche gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'OIV; viene così introdotta la customer satisfaction per i servizi interni, nella consapevolezza che la qualità del servizio dipende dal processo di erogazione, nel quale intervengono anche i cosiddetti servizi di staff.

Il tema della valutazione della qualità dei servizi diventa quindi fondamentale e la sua centralità lo eleva a vero e proprio parametro di valutazione rispetto alla performance organizzativa ed individuale dell'ente e pertanto il Comune di Aci Castello intende avviare un sistema di qualità in grado di assicurare, in prospettiva nell'arco temporale degli anni 2020/2022, il miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso una revisione periodica della propria prestazione e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità, mediante l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili, dei procedimenti e della partecipazione.

Il "Piano Triennale della Qualità" relativo agli anni 2020/2022 contiene pertanto la pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della qualità in continuità con quanto già attuato negli anni precedenti.

2. LA MISSION

Il filo conduttore che accompagnerà l'insieme delle attività che saranno poste in essere nel "Sistema qualità" 2020/2022 consiste nella progettazione e conseguente erogazione di servizi che mettano al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed, in generale, degli stakeholders. Ciò anche in considerazione della sempre più intensa pressione verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa che si concretizza:

- nel dar conto all'esterno e in particolare al complesso degli stakeholders, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;
- nell'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna all'ente relativamente all'impiego delle risorse e alla produzione dei risultati collegati.

1. LA METODOLOGIA

Ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa, la metodologia adottata si basa su più dimensioni della qualità del servizio:

- La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
- La qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

In quest'ottica anche la comunicazione periodica degli esiti della valutazione della qualità dei servizi diventa principio fondamentale, fornendo nella trasparenza uno strumento di coinvolgimento e di controllo da parte del cittadino –utente.

4. GLI STRUMENTI

Costituiranno strumenti per l'attuazione di quanto programmato:

1) **Le indagini di soddisfazione** sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato. Saranno quindi definiti alcuni “modelli” di questionario, che tengano conto delle diverse peculiarità dei servizi erogati, siano al contempo strutturati per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti dei servizi, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti.

Gli esiti delle indagini di gradimento sono infine pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Aci Castello alla sezione “Amministrazione Trasparente”.

2) **Gli indicatori di performance** esprimono il livello di prestazione dei servizi erogati e quindi la c.d. qualità effettiva del servizio. Il sistema di indicatori fa riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio, quali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Gli indicatori, intesi quali quantificazioni (misure o rapporti tra misure), sono in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata e ad ognuno di essi è associato un valore programmato (standard).

3) **Le carte dei servizi** sono uno strumento di gestione e di controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad evidenziare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ed, infine, le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Presupposto centrale delle carte dei servizi è infatti l'individuazione degli standard di qualità, che rappresentano, anche in termini quantitativi, l'impegno” dell'ente verso gli utenti finali dei servizi stessi.

4) **Le schede di rendicontazione** finalizzate alla rendicontazione annuale: del livello di raggiungimento degli standard garantiti dalle carte dei servizi delle indagini di soddisfazione dell'utenza, dei reclami e dei progetti di miglioramento.

A partire dal 2020 verrà definito un modello standard di carta dei servizi, finalizzato a renderne omogenei struttura e contenuti e si è strutturato un “processo”, il quale prevede nella costruzione della carte dei servizi, il coinvolgimento, nelle diverse fasi e con modalità differenti, del personale che eroga il servizio. Tutte le carte dei servizi infine vengono infine pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Acicastello, sezione “Amministrazione Trasparente”.

5. IL PIANO DELLA QUALITA' ANNI 2020/2022

Sulla base delle precedenti premesse, il Piano di lavoro della qualità per il triennio 2020/2022 prevede di operare essenzialmente a due macro-livelli:

1 **MACRO.LIVELLO:** nell'ambito della qualità percepita, l'obiettivo specifico è di proseguire, attraverso il ricorso a metodologie uniformi e condivise, con le progettazioni e la distribuzione di indagini di gradimento all'utenza dei servizi;

2 MACRO-LIVELLO: nell'ambito della qualità effettiva, lo scopo è di proseguire con la progettazione e stesura o la revisione delle carte dei servizi, a partire da quelli cruciali e strategici per i cittadini, e, nelle stesse, far confluire gli indicatori di performance/standard di qualità del servizio.

PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' ANNO 2020					
Area/Settore/Servizio	Customer	Carta servizi	Rendicontazione	Tempistica	Responsabile
SETTORE ECOLOGIA E AMBIENTE SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI	Somministrazione questionario	Realizzazione Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2020 Rendicontazione entro 30/11/2020 Carta servizi entro 31.12.2020	Responsabile Area Ecologia e ambiente
TUTTE LE AREE SERVIZI AMMINISTRATIVI	Somministrazione questionario	Realizzazione Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2020 Rendicontazione entro 30/11/2020 Carta servizi entro 31.12.2020	Responsabili di Area
AREA TECNICA SERVIZIO CIMITERIALE	Somministrazione questionario	Realizzazione Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2020 Rendicontazione entro 30/11/2020 Carta servizi entro 31.12.2020	Responsabile Area Tecnica
COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE E SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE	Somministrazione questionario	Realizzazione Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2020 Rendicontazione entro 30/11/2020 Carta servizi entro 31.12.2020	Comandante Polizia Municipale
SERVIZI IN RETE: Pubblica Illuminazione	Somministrazione questionario	Realizzazione Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2020 Rendicontazione entro 30/11/2020 Carta servizi entro 31.12.2020	Responsabile Area Tecnica Pubblica Illuminazione
QUALITA' INTERNA: BENESSERE ORGANIZZATIVO	Somministrazione questionario	Realizzazione Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2020 Rendicontazione	Responsabile Risorse Umane

				entro 30/11/2020 Carta servizi entro 31.12.2020	
--	--	--	--	---	--

PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' ANNO 2021					
Area/Settore/ Servizio	Customer	Carta servizi	Rendicon tazione	Tempistica	Responsabile
SETTORE ECOLOGIA E AMBIENTE SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI	Somministrazi one questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2021 Rendicontazione entro 30/11/2021 Carta servizi entro 31.12.2021	Responsabile Area Ecologia e Ambiente
TUTTE LE AREE SERVIZI AMMINISTR ATIVI	Somministrazi one questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2021 Rendicontazione entro 30/11/2021 Carta servizi entro 31.12.2021	Responsabili di Area
AREA TECNICA SERVIZIO CIMITERIA LE	Somministrazi one questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2021 Rendicontazione entro 30/11/2021 Carta servizi entro 31.12.2021	Responsabile Area Tecnica
COMANDO DI POLIZIA MUNICIPAL E SERVIZIO POLIZIA MUNICIPAL E	Somministrazi one questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2021 Rendicontazione entro 30/11/2021 Carta servizi entro 31.12.2021	Comandante Polizia Municipale
SERVIZI IN RETE: Pubblica Illuminazione	Somministrazi one questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2021 Rendicontazione entro 30/11/2021 Carta servizi entro 31.12.2021	Responsabile Area Tecnica Pubblica Illuminazione
QUALITA' INTERNA: BENESSERE	Somministrazi one	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2021	Responsabile Risorse

ORGANIZZATIVO	questionario			Rendicontazione entro 30/11/2021 Carta servizi entro 31.12.2021	umane
----------------------	--------------	--	--	--	--------------

PIANO SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' 2022					
Area/Settore/ Servizio	Customer	Carta servizi	Rendicontazione	Tempistica	Responsabile
SETTORE ECOLOGIA E AMBIENTE SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI	Somministrazione questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2022 Rendicontazione entro 30/11/2022 Carta servizi entro 31.12.2022	Responsabile Area Ecologia e Ambiente
TUTTE LE AREE SERVIZI AMMINISTRATIVI	Somministrazione questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2022 Rendicontazione entro 30/11/2022 Carta servizi entro 31.12.2022	Responsabili di Area
AREA TECNICA SERVIZIO CIMITERIALE	Somministrazione questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2022 Rendicontazione entro 30/11/2022 Carta servizi entro 31.12.2022	Responsabile Area Tecnica
COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE E SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE	Somministrazione questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2022 Rendicontazione entro 30/11/2022 Carta servizi entro 31.12.2022	Comandante Polizia Municipale
SERVIZI IN RETE: Pubblica Illuminazione	Somministrazione questionario	Aggiornamento Carta Servizi	X	Customer entro 31.10.2022 Rendicontazione entro 30/11/2022 Carta servizi entro 31.12.2022	Responsabile Area Tecnica Pubblica Illuminazione
QUALITA'	Somministrazione	Aggiornamento	X	Customer entro	Responsabile

INTERNA: BENESSERE ORGANIZZ ATIVO	one questionario	Carta Servizi		31.10.2022 Rendicontazione entro 30/11/2022 Carta servizi entro 31.12.2022	Risorse Umane
--	---------------------	---------------	--	--	--------------------------

6. COORDINAMENTO E SOVRINTENDENZA.

L'attività di coordinamento e di sovrintendenza è affidata al Segretario Generale che provvederà, altresì, alla vigilanza sull'attuazione del presente piano, procedendo alla relazione sui risultati raggiunti all'N.VI. nell'ambito della relazione della performance. Al fine di omogeneizzare i documenti inerenti la presente attività, sarà cura del Segretario Generale approntare i vari modelli.

L'attuazione del presente piano della qualità deve essere considerato quale obiettivo istituzionale e pertanto incidente sulla valutazione della performance organizzativa dei dirigenti per il riconoscimento annuale della retribuzione di risultato.

7. OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE IN SEZIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE.

Gli adempimenti inerenti la pubblicazione ai sensi del D.lgs.n.33/2013 e ss.mm.ii. delle indagini e delle carte dei servizi è posta a carico dei rispettivi Responsabili ed è vigilata dal Segretario Generale nella sua qualità di responsabile della trasparenza.

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Mario Trombetta

(Documento firmato digitalmente)