



CITTÀ DI NICHELINO

Città Metropolitana di Torino

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 166

OGGETTO: QUALITA' DEI SERVIZI 2025 - MAPPATURA E DEFINIZIONE DEGLI STANDARD E DEI TARGET DI EROGAZIONE

L'anno **DUEMILAVENTICINQUE**, addì **UNDICI** del mese di **DICEMBRE** alle ore **17:30**, in una sala del Palazzo Comunale, regolarmente convocata si è riunita, in sessione ordinaria, la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

TOLARDO GIAMPIETRO	Presente
BONINO CARMEN	Presente
RUGGIERO GIORGIA	Presente
VERZOLA FIODOR LUCIANO ALESSANDRO	Assente
RASETTO PAOLA ENRICA MARIA	Presente
DI LORENZO FRANCESCO	Presente
AZZOLINA ALESSANDRO	Presente in videoconferenza
FAIENZA ERIKA	Presente

ne risultano presenti n. 7 e assenti n. 1.

Partecipa all'adunanza la SEGRETARIA COMUNALE **LORENZINO Annamaria**.

TOLARDO GIAMPIETRO in qualità di SINDACO assume la presidenza e, riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta ed invita a procedere all'esame delle proposte di deliberazione poste all'ordine del giorno.

Il Sindaco, quindi, pone in discussione la seguente proposta di deliberazione di sua iniziativa, istruita e redatta dall'Ufficio Programmazione e Controllo, che testualmente reca:

"OGGETTO: QUALITA' DEI SERVIZI 2025 - MAPPATURA E DEFINIZIONE DEGLI STANDARD E DEI TARGET DI EROGAZIONE

Premesso che:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" detta le linee generali rendendo vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi", individuando la Carta dei Servizi quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire in maniera chiara e comprensibile per gli utenti:
 - a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
 - b) quali sono gli standard garantiti;
 - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e depositare suggerimenti o reclami;
- l'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.;
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante;
- la codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013, modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni Pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

Atteso che:

- il legislatore concepisce la carta dei servizi, non solo quale mezzo di garanzia per i cittadini beneficiari dei servizi, ma anche come atto con il quale l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente;
- la Carta di qualità dei servizi non è solo una guida, ma è un impegno che l'Amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente Pubblico e il cittadino, stimolando in una prospettiva dialogica un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi;
- l'Amministrazione Comunale, consapevole dell'importante finalità della Carta, ritiene la stessa uno strumento che, in un'ottica di trasparenza, si occupa fornire informazioni in merito all'offerta dei servizi comunali e al loro utilizzo e vincoli la stessa ad osservare i criteri di qualità esplicitati e contemporaneamente a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini e ponendo dei vincoli verso i cittadini che coadiuvano le azioni di prevenzione di fenomeni illeciti;

Visti:

- la Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità efficienza e trasparenza da cui deve essere supportata;

- il D. Lgs. 30/07/1999 n. 286 art. 11 c. 1 secondo cui i servizi pubblici "promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- il D. Lgs. 30/07/1999 n. 286 art. 11 c. 2 , il quale prevede che "Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri";
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando come strumento la "carta dei servizi";
- il D.Lgs. n. 198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità dei servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- l'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della Carta dei Servizi;
- l'art. 10, comma 9 del D. Lgs. n. 33/2013 secondo cui: "La trasparenza rileva, altresì, come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, così come modificato dall'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150";
- l'art. 32 comma 1 del D.Lgs. n. 33/2013 recante: "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";
- l'art. 35 comma 1 lettera n) del D.Lgs. n. 33/2013 per cui: "Le pubbliche amm.ni pubblicano i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento";

Richiamati:

- la deliberazione del Consiglio comunale n. 16 del 10.02.2025 con cui è stato approvato Documento Unico di programmazione (DUP) 2025-2027 e s.m.i.;
- la deliberazione del Consiglio comunale n. 17 del 10.02.2025 con cui è stato approvato il Bilancio di previsione 2025-2027 e s.m.i.;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 21 del 27.02.2025 con cui è stato approvato il Piano esecutivo di gestione (P.E.G.) 2025-2027 e s.m.i.;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 73 del 19.06.2025 con cui è stato approvato il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO 2025-2027) e s.m.i.;
- la deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 14 febbraio 2013, ha approvato il "Regolamento sul sistema dei controlli interni", poi modificato nel 2015 e s.m.i.;

Richiamato l'obiettivo strategico 9 "Macchina comunale e rapporti con il cittadino" del DUP 2025/2027 e l'obiettivo operativo "Funzionamento della macchina comunale" prevede l'azione 127 "Qualità dei servizi" al fine di "Sostenere la mappatura e la progettazione di servizi ai cittadini rafforzandone le dimensioni dell'affidabilità (diligenza e accuratezza del servizio), della capacità di risposta (tempestività nel fornire il servizio), della rassicurazione (cortesia e capacità di ispirare fiducia e sicurezza nell'utente) e dell'accoglienza (trasversale a tutte le aree)";

Atteso che in sede di verifica del referto sul sistema dei controlli interni 2022, la sezione regionale di controllo della Corte dei Conti per il Piemonte, in data 22/01/2025 aveva rilevato: l'assenza di indicatori di misurazione della qualità. In proposito è doveroso evidenziare la Sezione delle Autonomie della Corte dei conti, fin dalla pronuncia n. 28/2014, ha evidenziato come l'ente locale debba garantire tale controllo sia con riguardo ai propri servizi sia rispetto a quelli erogati "mediante organismi gestionali esterni, definendo le metodologie impiegate per misurare la soddisfazione degli utenti

esterni ed interni dell'Ente"; in particolare, "il perseguimento degli obiettivi di qualità presuppone l'individuazione, in maniera specifica e preventiva, dei relativi standard, con riguardo alla tipicità dei bisogni a cui dare risposta e alle esigenze di trasparenza e di integrità della azione amministrativa", e tale processo di definizione degli standard di qualità "non può prescindere da un'attenta mappatura dei servizi erogati dall'Ente, che consenta di conoscere tutti i processi dai quali si ottiene un output sotto forma di servizio pubblico, nonché le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che ne usufruisce". Inoltre i risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti non risulterebbero pubblicati, a detrimento della trasparenza dell'azione amministrativa";

Successivamente in data 21/03/2025, la Corte, in sede di deferimento del Comune in adunanza pubblica, sempre con riferimento alla pronuncia n. 28/2014 della Sezione delle Autonomie della Corte dei conti, precisa: "Dopo aver elencato le diverse prospettive di possibile misurazione della qualità dell'azione amministrativa, la Sezione delle Autonomie rammenta che tale analisi non si limita alla valutazione del servizio erogato, ma "deve necessariamente essere ricondotta al processo, agli elementi che ne consentono la realizzazione, alle modalità organizzative messe in atto e alle scelte allocative delle risorse". Gli enti, in considerazione dell'obbligo di cui all'art. 147 TUEL, devono quindi sviluppare adeguate capacità programmatiche nella gestione dei servizi, a prescindere dalla modalità di gestione (in economia ovvero affidati a società), prevedendo nelle Relazioni Previsionali e Programmatiche (nel DUP e/o nel PIAO) "adeguati "programmi" e/o "progetti" in cui dovranno essere articolati gli obiettivi qualitativi e quantitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri da trasferire nei contratti di servizi e nella carta della qualità";

Atteso che in relazione alle rilevate esigenze della Corte dei Conti nel PIAO 2025/2027 sono state previste numerose azioni, relative alla qualità dei servizi, in capo ai diversi Dirigenti:

- a) Area Servizi alla persona: Redazione ed approvazione della Carta dei Servizi Educativi, della biblioteca e aggiornamento della Carta dei Servizi per i servizi demografici; inoltre di attuare indagini di customer dei servizi di ristorazione scolastica (in capo al concessionario), servizi educativi (mediante questionari on line), biblioteca (mediante questionari on line), servizi demografici (mediante interviste);
- b) Area Pianificazione e sviluppo del territorio: Redazione ed approvazione della Carta dei servizi del SUAP e customer del servizio SUAP (mediante questionari on line);
- c) Area Economico finanziaria e risorse umane: Customer delle farmacie comunali mediante questionari da sottoporre all'utenza;
- d) Area Sistemi informatici e transizione digitale: Customer del sito internet (mediante questionari on line)
- c) Segreteria Generale: Organizzazione della formazione e coordinamento delle attività relative alla qualità dei servizi (mappatura servizi e programmazione piano di ascolto per il 2026/2028);

Atteso che in esecuzione di tali obiettivi di performance:

- è stata elaborata una relazione generale sui servizi erogati dal Comune di Nichelino contenente la mappatura dei servizi erogati;
- sono state predisposte le carte "dei servizi educativi (0-3 anni)", "dei servizi demografici e cimiteriali", "dei servizi della biblioteca civica G. Arpino", "dei servizi relativi alle attività economiche, polizia amministrativa e autorizzazioni";
- sono stati elaborati gli indicatori di qualità del servizio di "Supporto agli organi", incardinato nel servizio "Affari generali" ufficio Segreteria Generale;
- sono stati elaborati questionari di indagine di rilevazione della soddisfazione degli utenti per i servizi demografici e cimiteriali, la biblioteca civica "Arpino", le farmacie comunali, i servizi educativi 0-3 anni (Nidi d'infanzia) e per le attività economiche (SUAP, Polizia amministrativa e autorizzazioni). Il questionario sulla formazione è stato somministrato ai dipendenti nel mese di maggio 2025 (come sperimentazione). La

rilevazione della soddisfazione relativa al sito è stata prevista in sede di revisione (agosto 2025), come da Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali (art. 53 del D.Lgs. 82/2005);

- sono stati attivati quattro moduli formativi relativi alla qualità dei servizi;

Considerato che i servizi presentati nelle carte dei servizi in oggetto sono costantemente orientate a un miglioramento, anche attraverso l'individuazione di soluzioni organizzative ed efficaci;

Richiamato l'art. 13 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con la delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 14 febbraio 2013, avente ad oggetto "La misurazione della soddisfazione degli utenti (interni ed esterni)" che stabilisce:

1. Gli strumenti utilizzati dall'Ente per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni ed esterni, nonché il valore quantitativo atteso dall'applicazione di ciascuno strumento, sono individuati annualmente dal piano esecutivo di gestione e sono scelti fra i seguenti:

a) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna;

b) il questionario ad hoc cartaceo o informatizzato, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza esterna, in caso di servizi rivolti a stakeholder (portatori di interesse, utenti) specifici, individuabili e circoscritti nel numero complessivo;

c) l'intervista telefonica, in caso di servizi rivolti ad una popolazione di stakeholder (portatori di interesse, utenti) generica e numerosa (es. cittadini, utenti di servizi a domanda individuale, ecc.), della quale si individua un campione statisticamente significativo dal punto di vista della composizione e della numerosità;

d) il focus group (tecnica qualitativa di rilevazione dei dati basata sulle informazioni che emergono da una discussione di gruppo con la guida di un moderatore), in caso di servizi che riguardano gruppi esigui di stakeholder (portatori di interesse, utenti).

2. I dirigenti e i responsabili di servizio avviano il processo di rilevazione di soddisfazione dell'utenza interna ed esterna attraverso la somministrazione dei suddetti strumenti entro il 31 dicembre di ogni anno.

3. I dirigenti e i responsabili di servizio predispongono il rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento e lo inviano al Segretario Generale per le valutazioni di competenza.

4. L'Organismo Indipendente di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione dei dirigenti;

Visti:

- il D.Lgs. 267/2000, in particolare gli artt. 196 e 197;
- il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi;
- il vigente Regolamento sul sistema dei controlli interni.

Ritenuto di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18/8/2000 n. 267, al fine di ottemperare a quanto rilevato dalla Corte dei Conti nella deliberazione n. 74/2025/SRCPIE/PRSE del 06.05.2025, e in particolare a "più gravi carenze di strumenti e metodologie nei controlli sulla qualità dei servizi, che rendono necessari pronti interventi emendativi";

Dato atto che la Responsabile del Procedimento è la dott.ssa Annamaria Lorenzino, la quale ha dichiarato, con nota agli atti, l'insussistenza di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della legge 241/9190, degli artt. 6, comma 2 e 7 del D.P.R. 62/2013 e dell'art. 7 del Codice di comportamento della Città di Nichelino nei confronti dei destinatari del presente atto;

Dato atto che è stato acquisito ai sensi degli artt. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000 il seguente parere favorevole:

- di regolarità tecnica reso dalla Segretaria Generale, dirigente dell'Area Segretaria Generale, Dott.ssa Annamaria Lorenzino, nominata con decreto sindacale n. 225 del 31.12.2024;

Atteso che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente e pertanto, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, non necessita del parere di regolarità contabile della Dirigente dell'Area Economico Finanziaria;

SI PROPONE

per le motivazioni espresse in narrativa, che integralmente si richiamano:

1) Di approvare la "Relazione sui servizi erogati dal Comune di Nichelino" che viene allegata per farne parte integrante e sostanziale, contenente carte dei servizi, individuazione di target e questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti;

2) Di approvare "la carta dei servizi educativi (0-3 anni)", "la carta dei servizi demografici e cimiteriali", "la carta dei servizi della biblioteca civica G. Arpino", "la carta dei servizi attività produttive, polizia amministrativa e autorizzazioni" e gli indicatori di qualità del servizio "Supporto agli organi", allegati alla relazione come approvata al precedente n. 1);

3) Di pubblicare le carte dei servizi e gli standard di qualità di cui al precedente n. 2 nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" sotto sezione di primo livello "Servizi erogati" sotto sezione di secondo livello "Carta dei servizi e standard di qualità" ex art. 32 D.Lgs. 33/2013;

4) Di formulare l'indicazione, in attuazione dell'art. 13 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, di avviare la somministrazione dei questionari entro il 31 dicembre 2025;

5) Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267, al fine di ottemperare tempestivamente a quanto richiesto dalla Corte dei Conti nella deliberazione n. 74/2025/SRCPIE/PRSE del 06.05.2025."

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione di cui sopra;

Preso e dato atto che, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. 267/2000, la proposta reca, allegati:

- il parere in ordine alla regolarità tecnica, reso dalla Segretaria Generale, Dott.ssa Annamaria Lorenzino;
- il parere in ordine alla regolarità contabile, reso dalla Funzionaria di E.Q. del Servizio Bilancio e Contabilità, Rag. Maddalena Fanelli;

Ritenuto di approvare la suddetta proposta;

Con votazione unanime favorevole, espressa in forma palese,

DELIBERA

Di approvare in ogni sua parte e ad ogni effetto di legge la proposta di deliberazione sopra riportata.

SUCCESSIVAMENTE

Ritenuta la urgente necessità di ottemperare tempestivamente a quanto richiesto dalla Corte dei Conti nella deliberazione n. 74/2025/SRCPIE/PRSE del 06.05.2025;

Visto l'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i.;
Con votazione unanime favorevole, espressa in forma palese,

DELIBERA

Di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile.

IL PRESIDENTE

TOLARDO Giampietro
(Documento firmato digitalmente)

LA SEGRETARIA COMUNALE

LORENZINO Annamaria
(Documento firmato digitalmente)