COMUNE DI MIRABELLA IMBACCARI

Città Metropolitana di Catania

N° **55** Registro Delibere Data della Delibera **9/4/2019**

Copia di Deliberazione della Giunta Municipale

OGGETTO: Amministrazione Trasparente. Individuazione servizi erogati dall'Area I^ e approvazione modulistica per la descrizione degli stessi e per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

L'anno Duemiladiciannove, addì **nove** del mese di **aprile**, alle ore **18,45**, nella casa comunale e nella consueta sala delle adunanze, in seguito ad inviti di convocazione diramati a domicilio, si è riunita la Giunta Municipale sotto la Presidenza del Sig. Giovanni FERRO, nella qualità di SINDACO e sono presenti ed assenti i seguenti Signori :

		Presente	Assente
FERRO GIOVANNI	SINDACO	X	
GRANATO FILIPPO	VICE SINDACO	X	
FISCELLA SIMONA	ASSESSORE		X
NISI FILIPPO	ASSESSORE		X
SICILIANO GIUSEPPE	ASSESSORE	X	

Partecipa il Segretario del Comune Dott.ssa Carolina Ferro giusto provvedimento n. 358/2019 della Prefettura di Palermo

Il Presidente, costatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convocati a deliberare l'argomento in oggetto indicato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

Presa in esame la proposta di deliberazione relativa a quanto in oggetto indicato, allegata al presente, presentata dal Responsabile dell'Area 1^ di questo Comune;

Ritenuto di condividere la predetta proposta, per le motivazioni espresse e che si intende integralmente riportata nel presente atto;

Visti :

- il parere espresso dal Responsabile dall'Area Affari Generali, Politiche Sociali E Risorse Umane, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 53, comma 1° , legge 8 giugno 1990 e successive modifiche ed integrazioni, in ordine alla regolarità tecnico – amministrativa della proposta di deliberazione in oggetto;
- l'Ordinamento Amministrativo degli Enti Locali vigenti nella Regione Siciliana;

Ad unanimità di voti favorevoli espressi nei modi di legge:

DELIBERA

1. Di prendere atto della proposta di deliberazione di cui all'oggetto, approvandola integralmente.
2. Dare mandato al Responsabile dell'Area 1^ a porre in essere quanto necessario per l'attuazione dell'obbligo di pubblicazione della quantità e qualità dei servizi erogati.

La Giunta Municipale vista l'urgenza di provvedere

DELIBERA

all'unanimità di voti, di dichiarare la presente immediatamente eseguibile a norma di legge.

COMUNE DI MIRABELLA IMBACCARI

Città Metropolitana di Catania

Area 1^- Amministrazione Generale

Proposta di Deliberazione da sottoporre alla Giunta Municipale

Presentata dal Responsabile dell'Area1^.

Allegata alla deliberazione della Giunta Municipale n° 55 *del* 09/4/2019

OGGETTO: **Amministrazione Trasparente -** Individuazione servizi erogati dall'Area 1^ del Comune e approvazione modulistica per la descrizione degli stessi e per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Il Responsabile dell'Area 1^

Premesso che il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013" Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e s.m.i. , **disciplina** la libertà di accesso, di chiunque ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni e dagli altri soggetti di cui all'art. 2 bis, garantita, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela degli interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti , tramite l'accesso civico e tramite la pubblicazione di documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni e le modalità per la loro realizzazione;

Che all'art. 10 comma 5 del superiore decreto viene detto:

5) *ai fini della riduzione del costo dei servizi , dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché del conseguente risparmio sul costo del lavoro, le pubbliche Amministrazioni provvedono annualmente ad individuare i servizi erogati agli utenti sia finali che intermedi, ai sensi dell'art. 10 , comma 5) del decreto legislativo n. 279 del 1997.....;*

al comma 9) viene detto :

"*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*".

Al comma 1 dell'art. 32 viene detto:

"Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";

Vista la nota prot. 0002938 del 02/04/2019, a firma del Segretario Generale, con la quale viene evidenziato tra l'altro la mancanza nella Sezione Amministrazione Trasparente dei dati relativi ai "Servizi Erogati";

Attesa la necessità di procedere alla pubblicazione dei dati mancanti , ognuno per le proprie competenze , previa individuazione degli stessi;

Dato atto che l'individuazione dei servizi erogati, nel presente atto non vuole essere esaustiva della eventuale identificazione di altri servizi offerti alla cittadinanza in futuro;

Rilevato che i servizi erogati ai cittadini, per quanto riguarda l'Area 1^, attualmente ,sono:

1. Servizi demografici;
2. Servizi alla persona (Assistenza economica, Assistenza domiciliare , Assistenza ai disabili e trasporto in centri di riabilitazione;
3. Sportello Unico delle Attività Produttive;
4. Apertura Museo del Tombolo;
5. Servizio di pubblicazione atti e accesso civico;
6. Servizio Notifiche;
7. Servizio URP;
8. Servizio di prenotazione visite mediche specialistiche;
9. Servizio di trasporto scolastico;
10. Servizio mensa;

Che per dovere di cronaca si ritiene opportuno ricordare che oltre ai servizi di cui sopra, l'Area 1^ si occupa dei servizi interni svolti verso il personale dell'Ente , verso gli organi del Comune: Sindaco, Giunta Municipale e Consiglio Comunale e verso quegli organismi sovra comunali a cui la legge ha assegnato dei compiti e delle funzioni ben precise;

Visto il Decreto Legislativo n. 267 del 18 Agosto 2000 e s.m.i.;

Vista la legge n. 241 del 7 Agosto 1990 e s.m.i.;

Visto il Decreto L.gsv. n. 33 del 14 Marzo 2013 e s.m.i.

Visto il Piano Triennale della Prevenzione e della Corruzione

Visto il vigente ordinamento degli Enti Locali della Regione Siciliana;

PROPONE

1) Di approvare l'elenco dei principali servizi erogati dall'Ente in favore dei cittadini, la cui competenza fa capo all'AREA 1^ del Comune di Mirabella Imbaccari:
   - Servizi demografici;
   - Servizi alla persona (Assistenza economica, Assistenza domiciliare , Assistenza ai disabili e trasporto in centri di riabilitazione;

- Sportello Unico delle Attività Produttive;
- Apertura Museo del Tombolo;
- Servizio di pubblicazione atti e accesso civico;
- Servizio Notifiche;
- Servizio URP;
- Servizio di prenotazione visite mediche specialistiche;
- Servizio di Trasporto Scolastico;
- Servizio di Mensa Scolastica ;

2) Dare atto che il superiore elenco non è esaustivo di tutti i servizi erogati e che qualora venissero individuati altri servizi, gli stessi dovranno/potranno essere inseriti nel superiore elenco e pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi Erogati, senza la relativa approvazione della Giunta Municipale, in considerazione del fatto che il principio della trasparenza a cui deve essere improntata l'azione amministrativa ha lo scopo di tutelare i diritti dei cittadini;
3) Approvare lo schema di scheda per la descrizione del servizio (all. A) e per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (All. B).

DATA_____

Il Responsabile dell'AREA 1^
Dott.ssa Cafà M. Cristina

PARERI

Ai sensi dell'articolo 53 della legge n° 142 08/06/1990, recepito dall'art.1, comma 1 lettera i) della L.R. 11/12/1991, n° 48 nel testo quale risulta sostituito dall'articolo 12 della legge 23/12/2000, n° 30, sulla presente proposta si esprime il seguente parere:

PARERE FAVOREVOLE sotto il profilo della regolarità tecnico – amministrativa.

Lì **04/4/2019**

IL RESPONSABILE DELL'AREA I^
F.to Maria Cristina CAFA'

ALL. A

COMUNE DI MIRABELLA IMBACCARI

Città Metropolitana di Catania

Codice fiscale 82001750874 – Partita IVA 01110350871

Schema di scheda per la descrizione del servizio erogato

Nome del servizio erogato _____

Breve descrizione del servizio:

Ufficio responsabile dell'istruttoria:_____;
Recapito telefonico dell'ufficio _____;
Casella di posta elettronica istituzionale_____;
Nominativi del personale dell'ufficio_____;
Ufficio competente all'adozione del provvedimento finale _____;
Nominativo del Responsabile _____;
Recapito telefonico e indirizzo mail istituzionale_____;

****

Per i procedimenti ad istanza di parte indicare anche :
gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni.

Gli uffici a cui rivolgersi per informazioni, gli orari , le modalità di accesso, con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e le modalità di presentazione delle istanze;

ALL. B

COMUNE DI MIRABELLA IMBACCARI

Città Metropolitana di Catania

Codice fiscale 82001750874 – Partita IVA 01110350871

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO _____

Al fine di migliorare i servizi offerti, viene condotto un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Le saremmo, pertanto, grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO.

I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale addetto, incaricato dal Responsabile del servizio del Comune di Mirabella Imbaccari.

Grazie per la collaborazione.

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

1. Quante volte nell'anno ha fruito dei nostri uffici? Mettere una X.
   - ☐ Meno di 5 volte
   - ☐ Tra 5 e 10 volte
   - ☐ Oltre 10 volte

SEZIONE 2

2. A quale ufficio ti sei rivolto oggi? Mettere una X
   - Demografici;
   - Protocollo ;
   - Segreteria – Affari Generali;
   - Pubblica Istruzione ;
   - Servizi Sociali ;
   - Sportello Unico delle Attività Produttive;
   - Servizio di prenotazione visite mediche specialistiche;
   - Servizio Protocollo;
   - Servizio pubblicazione atti ;
   - Accesso Civico;
   - Servizio URP;
   - Altro _____

SEZIONE 3

3.1 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di valutazione del servizio ricevuto, mettendo una X nella casella corrispondente al numero/valutazione scelta :

5 = Molto soddisfatto;

4 = Soddisfatto

3 = né soddisfatto né insoddisfatto;

2 = insoddisfatto;

1 = molto insoddisfatto;

Gradi di valutazione	1	2	3	4	5
La riservatezza del contatto con il personale degli uffici					
La chiarezza delle informazioni relative all'iter della pratica					
La capacità del personale degli uffici a trovare soluzioni ai problemi presentati					
La cortesia del personale					
I documenti da presentare sono facili da compilare					

SEZIONE 4 In una logica di miglioramento , quali suggerimenti/proposte ritiene opportuno fornire;

SEZIONE 5

Alcune informazioni anagrafiche, ricordando che il questionario è comunque anonimo.

Sesso : M F ;

Cittadinanza _____ ;

Età 18 -30 ☐ 31 – 45 ☐ 46- 60 ☐ oltre ☐

Titolo di studio

Nessuno ☐ Licenza Elementare ☐ Licenza Media ☐ Diploma ☐ Laurea ☐

Professione _____

Data _____

Il presente verbale, dopo la lettura, si sottoscrive per conferma

IL PRESIDENTE
F.to Giovanni FERRO

L'ASSESSORE ANZIANO
F.to Giuseppe SICILIANO

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Carolina FERRO

Si Attesta

che la presente deliberazione, ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/2009 è pubblicata all'Albo Pretorio ON LINE al n° 464 della rete Civica il giorno 11.4 per rimanervi per 15 gg. consecutivi.

Dalla Residenza Municipale, lì 11.4.

Il Messo Comunale
F.to Giuseppe Interlandi

Il sottoscritto Segretario comunale;
Visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione su conforme attestazione del Messo Comunale è stata pubblicata all'albo ON LINE dal al

(art. 6, L.R. 11/2015) e che contro la stessa non sono stati presentati reclami od opposizioni.

Il Messo Comunale *Il Segretario Comunale*

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno **09/4/2019**

- ☐ AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, COMMA 1°, LEGGE REGIONALE N° 44 3/12/1991 (essendo trascorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione).

- ☑ AI SENSI DELL'ARTICOLO 12, COMMA 2°, LEGGE REGIONALE N° 44 3/12/1991 (deliberazione immediatamente esecutiva).

Data: 09/4/2019

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Carolina FERRO

Per copia conforme al suo originale

Data _____

L'Istruttore Amministrativo

_____