



Provincia di
ORISTANO
Provìntzia de Aristanis

N. 5/2023 Registro Deliberazioni

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELL'AMMINISTRATORE STRAORDINARIO

ADUNANZA DEL 11/01/2023

Oggetto: INTRODUZIONE QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION NEL SITO ISTITUZIONALE E SOSTITUZIONE SCHEDA AMBIENTE E AA.PP.

L'anno 2023 addì 11 del mese di gennaio alle ore 12:15 l'Amministratore Straordinario, TORRENTE MASSIMO con la partecipazione del Segretario Generale SANNA MARIA TERESA, accerta, in via preliminare, l'esistenza dei pareri espressi ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. 18.8.2000, n° 267.

L'AMMINISTRATORE STRAORDINARIO

con i poteri della Giunta

Viste:

- le deliberazioni della Giunta Regionale n. 26/5 del 29/05/2015 n. 23/6 del 20/04/2016 con le quali è stato nominato Amministratore Straordinario per la Provincia di Oristano il Dott. Massimo Torrente, tutt'ora in carica fino alla nomina dei nuovi amministratori come disposto con Legge Regionale n. 18 del 23/10/2019. Nel medesimo atto è previsto che lo stesso svolgerà le funzioni in capo al Presidente della Provincia, alla Giunta e al Consiglio Provinciale;
- la deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 144/2021 del 31/12/2021 con la quale è stato approvato il documento unico di programmazione 2022- 2024;
- la deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 145/2021 del 31/12/2021 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione 2022 - 2024;
- la deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 50 del 27/04/21 con la quale è stata approvata la metodologia comune del Controllo generalizzato sulla qualità dei servizi, le relative schede e i questionari di soddisfazione degli utenti per l'anno 2021;
- la deliberazione n.53 del 20/04/2022 di messa a regime della metodologia adottata con la delibera n. 50 sopracitata;

Richiamati:

- il D.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, di attuazione della L. 4 marzo 2009 n. 15 come modificato dal D.lgs. 25 maggio 2018 n. 74 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;
- il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";



Provincia di ORISTANO

Provìntzia de Aristanis

- la deliberazione, n. 88, in data 24 giugno 2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (Civit – oggi A.N.AC.), recante le “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i., “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, come modificato dal D.lgs. n. 97/2016 ed i principi ivi contenuti secondo cui la promozione di maggiori livelli di trasparenza costituisce un'area strategica di ogni amministrazione, che deve tradursi nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali;
- il Regolamento sui Controlli Interni approvato con delibera consiliare n. 6 del 05/04/2013 che all'art. 19 prevede che la Provincia assicuri il controllo di qualità dei servizi erogati;
- la legge 6 novembre 2012, n. 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”;
- il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 del Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- il Codice di comportamento della Provincia approvato con la delibera della Giunta n° 13 del 21/01/2014;
- la legge 7 agosto 1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- gli artt. 147 e 147-quinquies del D.lgs. n. 267/2000 in materia di controlli interni;
- il Piano della prevenzione della corruzione 2020/2022 adottato con deliberazione dell'Amministratore straordinario n. 34 del 30/03/2021;

Viste:

- la nota prot. n. 21601 del 09/12/2022 della P.O. Dott.ssa C. Albano, coordinatrice del controllo di qualità per l'Ente, contenente la proposta di inserimento del questionario di customer satisfaction nel sito istituzionale, allegato alla presente, che consentirebbe sia il coinvolgimento degli stakeholders che la pubblicizzazione dei risultati delle indagini sul grado di soddisfacimento degli utenti dell'Ente;
- la nota del Segretario Generale prot. n. 21879 del 13/12/2022 con la quale viene comunicata la validità del questionario anche alla luce delle criticità segnalate al riguardo dalla Corte dei conti sulla mancata pubblicizzazione dei risultati delle indagini sul grado di soddisfacimento degli utenti;
- la nota prot. n. 22016 del 14/12/2022 con la quale il Dirigente del Settore Ambiente e AA.PP. chiede la sostituzione della scheda relativa al Tabellamento degli Istituti faunistici, servizio realizzato mediante affidamento in house alla Spo attraverso un contratto di manutenzione, con quella relativa al servizio “Rilascio certificato di abilitazione all'esercizio dell'attività venatoria”, erogato a favore degli utenti, di cui si allega la scheda di riferimento;

Considerato di confermare la messa a regime delle altre schede del controllo di qualità dei servizi e i questionari per la soddisfazione degli utenti;

Dato atto:

- che il responsabile del procedimento della presenta proposta è la Dott.ssa Cristina Albano, responsabile del Servizio Controllo di Gestione e statistica;
- che, ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. 18/8/2000, n. 267, il Dirigente del Settore Finanziario e Risorse umane Dott.ssa Sandra Pili ha dichiarato che non è necessario il parere contabile in quanto l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.



Provincia di
ORISTANO
Provìntzia de Aristanis

Visto il parere di regolarità tecnica del Segretario Generale allegato al presente provvedimento;

DELIBERA

1. Di approvare l'inserimento del nuovo questionario di customer satisfaction, allegato alla presente, nel sito dell'Ente che sostituisce i precedenti questionari attualmente somministrati;
2. Di sostituire la scheda relativa al Tabellamento degli istituti faunistici del Settore Ambiente e attività produttive, con quella relativa all'attività relativa al "Rilascio certificato di abilitazione all'esercizio dell'attività venatoria";
3. Di Trasmettere la presente delibera ai Dirigenti nonché alla P.O. servizio Trasparenza Dott. Oscar Migliorini per opportuna conoscenza e quanto di competenza;
4. Di dare atto che la presente delibera verrà pubblicata in Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Provincia di Oristano, sezione Provvedimenti, sottosezione Provvedimenti organi di indirizzo politico;
5. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000 data l'urgenza di curare gli adempimenti conseguenti.

Approvato e sottoscritto con firma digitale:

Il Amministratore Straordinario
TORRENTE MASSIMO

Il Segretario Generale
SANNA MARIA TERESA



Provincia di
ORISTANO
Provìntzia de Aristanis

**SEGRETARIO
SEGRETARIO GENERALE**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Sulla proposta n. 3622/2022 del **SEGRETARIO - SEGRETARIO GENERALE** ad oggetto:
**INTRODUZIONE QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION NEL SITO
ISTITUZIONALE E SOSTITUZIONE SCHEDA AMBIENTE E AA.PP.** si esprime ai sensi
dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, parere
FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica.

Oristano li, 28/12/2022

Il Dirigente
(SANNA MARIA TERESA)
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



Provincia di
ORISTANO
Provìntzia de Aristanis

Attestazione di Pubblicazione

Delibera N. 5 del 11/01/2023

SEGRETARIO
SEGRETARIO GENERALE

Oggetto: INTRODUZIONE QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION NEL SITO ISTITUZIONALE E
SOSTITUZIONE SCHEDA AMBIENTE E AA.PP..

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio per 15gg. Consecutivi,
dal 19/01/2023 al 03/02/2023

Oristano li, 06/02/2023

Sottoscritta
(SANNA MARIA TERESA)
con firma digitale