



COMUNE DI SIRACUSA

SETTORE AFFARI ISTITUZIONALI

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE redatta ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1 - lett. i - della L.R. n. 48 dell'11.12.1991, modificato dall'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000, da sottoporre al **Consiglio Comunale** con il seguente

Reg. Proposte

Consiglio Comunale

N. 50
del 23/09/2025

OGGETTO: Approvazione Nuovo Regolamento sulla qualità dei servizi.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 53 L. n. 142/1990 e L.R. n. 48/1991 si esprimono i seguenti pareri:

IL DIRIGENTE DEL SETTORE

Per quanto concerne la Regolarità Tecnica
esprime parere: **Favorevole**

Data 23/09/2025

IL SETTORE FINANZIARIO

Visto:
per la Registrazione;
per la Regolarità Contabile, ai sensi dell'art. 12, L.R.
n. 30/2000;
per la Copertura Finanziaria ai sensi dell'art. 153,
5° comma del D.Lgs. n. 267 del 18/8/2000.
Esprime parere: **Favorevole**

Siracusa, li 24/09/2025

Il Dirigente

Dott. Enzo Miccoli

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli
articoli 20 e 21 del DLgs 7 marzo 2005 n. 82 Codice dell'Amministrazione
Digitale e ss.mm.ii., il quale sostituisce il documento e la firma autografa*

IL DIRIGENTE DEL SETTORE

Dott. Carmelo Lorefice

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli
articoli 20 e 21 del DLgs 7 marzo 2005 n. 82 Codice dell'Amministrazione
Digitale e ss.mm.ii., il quale sostituisce il documento e la firma autografa*

PROPOSTA

Visti gli articoli 147 e seguenti del D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267 e s.m.i. che disciplinano la materia dei controlli interni negli Enti Locali;

Vista la nota n° 130445 del 30.05.2025 del Segretario Generale sull'esigenza di regolamentare il controllo di qualità dei servizi comunali;

Visto il Regolamento sul controllo di qualità dei servizi di cui alla deliberazione del Commissario Straordinario n°45 del 29.09.2020;

Considerato che

- il sistema dei Controlli Interni si collega al Sistema di Programmazione e Controllo per la gestione del Ciclo della Performance, al Regolamento per l'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, nonché al Regolamento di Contabilità;
- L'Amministrazione comunale di Siracusa, in coerenza con i principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, ritiene necessario procedere all'aggiornamento del vigente regolamento sul controllo di qualità dei servizi comunali.
- l'Amministrazione comunale deve garantire trasparenza, efficienza e correttezza nell'erogazione dei servizi;
- il vigente regolamento necessita di un adeguamento alle nuove disposizioni normative nazionali e regionali;
- la crescente digitalizzazione dei servizi comunali impone l'adozione di standard di qualità specifici anche per i servizi online;
- è necessario garantire la pubblicazione di informazioni complete e standardizzate sui servizi (tempi, costi, modalità di accesso, uffici competenti);
- occorre migliorare la gestione dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini mediante procedure chiare e tempi certi di risposta;
- è indispensabile definire criteri di qualità e di controllo sui servizi erogati;
- si intende promuovere strumenti di ascolto e partecipazione dell'utenza, anche attraverso indagini periodiche di customer satisfaction;
-

Ritenuto opportuno

- procedere all'aggiornamento del "Regolamento sulla qualità dei servizi" del Comune di Siracusa di cui alla delibera del Commissario Straordinario n° 45 del 29.09.2020;
- adeguare la disciplina regolamentare alle esigenze attuali e alle normative vigenti;
- rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione comunale e cittadini mediante servizi di qualità misurabili e controllabili;

Vista l'esigenza di implementare il sistema di misurazione e di rappresentazione dei risultati quali-quantitativi della gestione e della produzione dei servizi;

Preso atto della necessità che tale processo di implementazione debba investire anche gli organismi partecipati;

Ritenuto provvedere all'adeguamento del Regolamento sulla qualità dei servizi approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n°45 del 29.09.2020 sostituendolo con un nuovo Regolamento, allegato e parte integrante della presente proposta;

PER LE RAGIONI ESPOSTE IN PARTE MOTIVA, SI PROPONE AL CONSIGLIO COMUNALE la deliberazione del seguente DISPOSITIVO:

1. Di Approvare un nuovo “Regolamento sulla qualità dei servizi”, allegato e parte integrante della presente proposta, che sostituisce il vigente “Regolamento sulla qualità dei servizi” approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n°45 del 29.09.2020;
2. Dare atto che il presente Regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla data di pubblicazione all’Albo Pretorio;
3. Di trasmettere il presente atto ai Dirigenti dei Settori dell'Amministrazione Comunale, alla Corte dei Conti nonché al Collegio dei Revisori dei Conti.

ALLEGATI

Nome allegato	Integrante
Allegato 2.pdf	si
Allegato 1.pdf	si
Regolamento sulla qualita dei Servizi.pdf	si
delibera del Commissario Straordianrio n. 45 del 2.07.2020.pdf	no
proposta n. 44 del 28.07.2020.pdf	no
regolamento qualita dei servizi.pdf	no

Siracusa, **23/09/2025**

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott.ssa Paola Rubino

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli
articoli 20 e 21 del DLgs 7 marzo 2005 n. 82 Codice
dell'Amministrazione Digitale e ss.mm.ii., il quale sostituisce il
documento e la firma autografa*
