

	<p>COMUNE DI SCICLI Libero Consorzio Comunale di Ragusa SETTORE II BENESSERE DI COMUNITA' - CULTURA ED ISTRUZIONE</p>	
---	---	---

DETERMINAZIONE N. 187

DEL 10.12.2018

REGISTRO GENERALE N. 1209

DEL 11-12-18

OGGETTO: Approvazione del questionario di Customer Satisfaction - Settore II Benessere di Comunità, Cultura ed Istruzione.

IL RESPONSABILE DI P.O.

Premesso che:

- la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione, al fine di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati per calibrare e riorganizzare gli stessi per corrispondere più efficacemente alle aspettative dei fruitori in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance organizzativa;
- in tale ottica viene svolto un ruolo significativo dalla Customer Satisfaction, che indica il processo finalizzato:
 - alla analisi delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, in quanto consentono di verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi offerti così come percepiti dagli utenti degli stessi servizi nell'ottica di miglioramento delle performance;
 - a rilevare le esigenze, bisogni, aspettative generali e specifiche dei diversi gruppi di cittadini;
 - a favorire l'emersione di bisogni latenti nonché l'ascolto dei cittadini "deboli";
 - a raccogliere suggerimenti e promuovere la partecipazione;
 - a rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni;

Visto che ai sensi dell'art. 8 del decreto legislativo n. 150 del 2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne, tra le altre misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi resi dagli uffici, attraverso modalità interattive e che, pertanto, la rilevazione della customer satisfaction passa anche attraverso la somministrazione di questionari di gradimento che lungi dall'essere un mero sondaggio ed uno sterile dato statistico, assumono il valore di informazione significativa tesa alla individuazione e realizzazione di possibili azioni ed interventi di miglioramento, e di rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto;

Preso atto dell' art. 147, comma 2 lettera e) del D. Lgs 267/2000 (modificato dalla Legge n.213/2012 ed in vigore a decorrere dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000,00 abitanti) relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente";

Vista la deliberazione di G.C. n. 100 del 26.06.2018 avente per oggetto: " Approvazione del Piano Provvisorio della Performance. Assegnazione obiettivi operativi ai Responsabili di P.O. per l'anno 2018";

Considerato che:

- il Settore II Benessere di Comunità, Cultura ed Istruzione, nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza ed avviare un percorso di miglioramento delle attività operative dei servizi ad esso assegnati ha necessità di disporre di una serie di strumenti di gestione in grado di rilevare inefficienze, difficoltà ed informazioni utili per la risoluzione dei relativi problemi;

- la misurazione e valutazione del grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative, della qualità percepita e quella attesa di chi utilizza i servizi offerti dal Settore è rilevabile attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento;
- in questa ottica si colloca anche l'adozione di strumenti di customer satisfaction;

Considerato, inoltre, di dover portare ad esecuzione il profondo processo innovatore della Pubblica Amministrazione, rendendo effettiva una delle misure quale quella della rilevazione della customer satisfaction, che il legislatore richiede alla Pubblica Amministrazione;

Visto il questionario *Customer Satisfaction*, all'uopo predisposto e che viene allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

Ritenuto che la trasparenza e la partecipazione sono obiettivi dell'Amministrazione Comunale e che quindi c'è la necessità di monitorare la soddisfazione dei cittadini, anche tramite indagini specifiche per la rilevazione del gradimento dei cittadini utenti, rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali, al fine di ottimizzare le modalità di erogazione e la fruibilità degli stessi;

Ritenuto, pertanto, necessario procedere all'approvazione del suddetto questionario Customer Satisfaction relativo ai servizi offerti dal Settore II Benessere di Comunità, Cultura ed Istruzione;

Rilevato che il presente provvedimento non comporta impegno di spesa e, pertanto non è necessario il visto di regolarità contabile espresso ai sensi dell'art.151, comma 4, del Dlgs 267/2000 e ss.mm.ii;

Richiamata:

- la Legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione nella Pubblica Amministrazione";
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 16 del 31/01/2018, con la quale è stato approvato il piano triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2018-2020;

Dato atto che non sussistono situazioni, neppure potenziali, di conflitto di interesse in capo ai soggetti di cui all'art.6 bis della L. 241/1990, come introdotto dall'art. 1, comma 41, della L. 6 novembre 2012, n. 190;

Vista la delibera di G.C. n. 10 del 31.01.2014 con la quale è stato approvato il Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Scicli;

Visto il D.Lgs. n. 150/2009;

Visto il Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

Vista la determina del Sindaco n. 50 del 29/12/2017 e successiva modifica n. 1 del 05/01/2018, con la quale sono stati conferiti gli incarichi relativi alle posizioni organizzative dell'Ente;

Visto l'art. 48 dello Statuto Comunale;

Visto il D. Lgs n. 267/2000 e la L.R.11/12/91, n. 48 e successive modifiche ed integrazioni;

DETERMINA

la premessa e la narrativa sono parte integrante del presente atto e ne formano motivazione ai sensi dell'art. 3 della legge 241/1990;

1. **di approvare** il questionario *Customer Satisfaction*, da sottoporre agli utenti che fruiscono dei servizi offerti dal Settore II Benessere di Comunità, Cultura ed Istruzione, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e migliorare la qualità dei servizi resi, che sotto la lett. A), si allega alla presente formandone parte integrante e sostanziale;
2. **di procedere** alla somministrazione del suddetto questionario all'utenza, per la compilazione in forma anonima, con la modalità "distribuzione modulo cartaceo" in loco;
3. **di dare atto** che il presente provvedimento non comporta oneri finanziari a carico del bilancio comunale.
4. **di dare atto**, altresì, che il presente provvedimento sarà pubblicato all'Albo pretorio on line dell'Ente per 15 gg. consecutivi nonché nella sezione "Amministrazione Trasparente", ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, così come modificato ed integrato dal D.Lgs 97/2016.

IL RESPONSABILE DI P.O.

Angela Verdirame



COMUNE DI SCICLI
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA
SETTORE II BENESSERE DI COMUNITA' -
CULTURA ED ISTRUZIONE

ALL. A)



Sondaggio sulla soddisfazione
degli utenti
Servizio
del Comune di SCICLI

Gentile Signore/Signora, il Comune di SCICLI desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso gli uffici comunali.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per migliorare la qualità dei servizi forniti da **questi uffici**.

Il questionario è completamente **anonimo**, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda, una delle sei possibili valutazioni.

Il Responsabile di P.O.

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Comodità sala d'attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo trascorso in sala d'attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutela della riservatezza e della privacy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Eventuali osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- aumento orario ricevimento al pubblico riduzione tempi di attesa
 maggiore riservatezza maggiore chiarezza della modulistica informativa
 altro(specificare) _____

DATI DELL'INTERVISTATO Sesso: Maschio Femmina

Età:

- Fino a 24 anni
 da 25 a 34 anni
 da 35 a 44 anni
 da 45 a 54 anni
 da 55 a 64 anni
 65 anni e più

Titolo di studio posseduto:

- Elementare
 Media inferiore
 Media superiore
 Titolo universitario