



COMUNE DI SCICLI
 Libero Consorzio Comunale di Ragusa
 SETTORE III Entrate Finanze



DETERMINAZIONE N. 23 DEL 08-02-2019

REGISTRO GENERALE N. 130 DEL 13-2-19

OGGETTO: Approvazione dei questionari di Customer Satisfaction - Settore III Entrate Finanze.

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";

Considerato che:

- il Settore III Entrate Finanze, 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 degli utenti* dei Servizi afferenti il Settore, all'uopo predisposto ed utilizzato e che viene allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale (Allegato A);
- Considerato** che all'interno della struttura organizzativa del Settore è incardinata la Farmacia Comunale e che, pertanto, si ritiene opportuno adattare il questionario al particolare Servizio offerto ai cittadini;
- Visto** il questionario *Customer Satisfaction degli utenti della Farmacia Comunale*, all'uopo predisposto ed utilizzato e che viene allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale (Allegato B);
- 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 III Entrate Finanze;
- 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. 27 del 31/12/2018, 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 degli utenti* dei Servizi afferenti il Settore III Entrate Finanze, già oggetto di distribuzione, 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 approvare** il questionario *Customer Satisfaction degli utenti della Farmacia Comunale*, già oggetto di distribuzione, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e migliorare la qualità dei servizi resi, che sotto la lett. B), si allega alla presente formandone parte integrante e sostanziale;
3. **di dare atto che** la somministrazione del suddetto questionario all'utenza, per la compilazione in forma anonima, è effettuata con la modalità "distribuzione modulo cartaceo" in loco;
4. **di dare atto che** il presente provvedimento non comporta oneri finanziari a carico del bilancio comunale.
5. **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.
Dott.ssa Grazia Maria Galanti

G. Galanti



COMUNE DI SCICLI
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA
SETTORE III ENTRATE FINANZE



**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.

1) Per quali motivi si è rivolto al Servizio _____ ? (sono possibili più risposte)

ottenere informazioni
consegnare dichiarazioni ed istanze
reclami e segnalazioni
altri motivi (specificare) _____

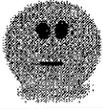
2) Ha mai utilizzato il sito Internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

SI NO

Se SI per quale motivo (sono possibili più risposte):

informazioni
visione REGOLAMENTI comunali
acquisizione documenti/modulistica
altri motivi (specificare) _____

3) Quando si è recato presso l'ufficio comunale interessato, qual è stato il grado di soddisfazione del trattamento ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione del suo problema da parte del personale						
Cortesia e disponibilità del personale						
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità d'accesso all'Ufficio comunale						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						

5) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto

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

	aumento orario ricevimento al pubblico
	maggior riservatezza
	altro(specificare) _____ _____ _____

	riduzione tempi di attesa
	maggior chiarezza della modulistica informativa

DATI DELL'INTERVISTATO

Sesso:	
<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

	Età:
<input type="checkbox"/>	Fino a 24 anni
<input type="checkbox"/>	da 25 a 34 anni
<input type="checkbox"/>	da 35 a 44 anni
<input type="checkbox"/>	da 45 a 54 anni
<input type="checkbox"/>	da 55 a 64 anni
<input type="checkbox"/>	65 anni e più

	Titolo di studio posseduto
<input type="checkbox"/>	Elementare
<input type="checkbox"/>	Media inferiore
<input type="checkbox"/>	Media superiore
<input type="checkbox"/>	Titolo universitario



COMUNE DI SCICLI
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA
SETTORE III ENTRATE FINANZE



ALL "B"

Sondaggio sulla soddisfazione
degli utenti
della Farmacia Comunale
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 la Farmacia comunale.

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 **questa Farmacia comunale.**

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.

1) È cliente abituale della Farmacia Comunale di Scicli ?

<input type="checkbox"/>	Sì
<input type="checkbox"/>	No

2) Cosa la induce a scegliere questa Farmacia? (sono possibili più risposte)

<input type="checkbox"/>	Vicinanza a casa
<input type="checkbox"/>	Vicinanza al lavoro
<input type="checkbox"/>	Passaggio abituale
<input type="checkbox"/>	Conoscenza del farmacista
<input type="checkbox"/>	Disponibilità/continuità del servizio
<input type="checkbox"/>	Casuale
<input type="checkbox"/>	Altro _____

3) Con che frequenza, approssimativamente, viene in questa Farmacia?

<input type="checkbox"/>	Ogni settimana
<input type="checkbox"/>	Una volta al mese
<input type="checkbox"/>	Saltuariamente

4) Quando è soddisfatto delle seguenti caratteristiche?

						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Qualità del servizio						
Qualità della Farmacia (struttura)						
Visibilità						
Accessibilità						
Disposizione dei prodotti						
Pulizia e sanificazione						

5) Quando è soddisfatto delle seguenti caratteristiche del farmacista e dei suoi collaboratori?

CAPACITA' RELAZIONALI/DISPONIBILITA'						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Disponibilità e cortesia						
Riservatezza						
Capacità di ascolto						
Chiarezza delle informazioni						

5) Quando è soddisfatto delle seguenti caratteristiche relative al farmaco con o senza ricetta?

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Adeguatezza dell'assortimento						
Reperibilità						
Informazioni sulle modalità di somministrazione						

6) Quando è soddisfatto delle seguenti caratteristiche relative agli altri prodotti (dietetici, alimentari, cosmetici, prodotti erboristici e omeopatici)?

AMBIENTE						
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Adeguatezza dell'assortimento						
Adeguatezza prezzi rispetto altre farmacie						
Informazioni sulle modalità di somministrazione						

7) Quali settori di prodotti le interessano maggiormente? (sono possibili più risposte)

<input type="checkbox"/>	Farmaci da prescrizione
<input type="checkbox"/>	Farmaci da automedicazione
<input type="checkbox"/>	Omeopatici
<input type="checkbox"/>	Fisioterapia / erboristeria
<input type="checkbox"/>	Dietetici / integratori alimentari
<input type="checkbox"/>	Sanitari
<input type="checkbox"/>	Infanzia
<input type="checkbox"/>	Igiene cura del corpo / cosmetici

8) È a conoscenza del fatto che in questa Farmacia sono attivi i servizi integrativi come la prenotazione di visite e la rilevazione della pressione arteriosa?

<input type="checkbox"/>	Sì
<input type="checkbox"/>	No

9) Ritene utile la disponibilità di tali servizi integrativi in Farmacia?

<input type="checkbox"/>	Sì
<input type="checkbox"/>	No

10) Quali servizi ritiene utile trovare in Farmacia? (sono possibili più risposte)

	Servizi di prevenzione (misurazione glicemia, colesterolo..)
	Servizi di benessere (analisi del capello, occhi...)
	Iniziative promozionali sui prodotti
	Altro (specificare)

11) Ritiene importante avere maggiori informazioni sulla salute dalla Farmacia (es. opuscoli, riviste, etc...)

	No
	Forse sì
	Sicuramente sì

12) Giudizio complessivo

					
Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto

DATI DELL'INTERVISTATO

Sesso:	
<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

Elementare	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
	Media inferiore
	Media superiore
	Titolo universitario