



COMUNE DI SCICLI

(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)

SETTORE I AMMINISTRATIVO-CONTROLLI

Servizio Affari Generali-Segreteria Generale



DETERMINAZIONE N. 119 DEL 16-7-2019
REGISTRO GENERALE N. 825 DEL 16-7-19

OGGETTO: Approvazione del questionario di Customer Satisfaction – Settore I Amministrativo.

IL CAPO SETTORE

PREMESSO che:

- la PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di miglioramento delle performance organizzative;
- con il termine “customer satisfaction” si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi;

RICHIAMATI:

- il D.Lgs. n. 150/2009, e in particolare l'art. 8, che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- la L. n. 150/2000, “Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- il D.Lgs. n. 174/2012 che ha introdotto l'art. 147 co. 2, lett. e), al TUEL approvato con D.L.vo 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”;
- il D.Lgs. n. 33/2013, all'art. 35, comma 1, lett. n), laddove stabilisce che, per ciascuna tipologia di procedimento amministrativo, debbano essere pubblicati i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell'ambito dell'iniziativa “MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”;

RICHIAMATO, infine, l'art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal cd Decreto Madia, che prevede forme di partecipazione dei cittadini e degli “altri utenti finali”, all'uopo stabilendo che:” 1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo. 2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).

3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione. 4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione. 5. L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c)";

RITENUTO che nell'approvando Piano degli obiettivi dovrà essere evidenziato, tra l'altro, l'obiettivo di avviare periodiche indagini di *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi percepita dai cittadini, volte ad un miglioramento ed efficientamento degli stessi;

CONSIDERATO che per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della *customer satisfaction* risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi *target* o gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;
- promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni;

RITENUTO doveroso e opportuno dare esecuzione al predetto art. 19-bis del D. Lgs. n. 190/2009, incentivando l'aspetto della comunicazione a due sensi "Ente – Cittadino" e "Cittadino – Ente" come fondamento per ottimizzare i servizi pubblici, affermando il ruolo centrale del cittadino, quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;

ATTESO che s'intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali facenti capo al Settore I Amministrativo attraverso un questionario di gradimento e che tale questionario assume un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità degli stessi;

VISTO il questionario *Customer Satisfaction*, all'uopo predisposto e che allegato alla presente ne costituisce parte integrante e sostanziale;

RITENUTO, pertanto, opportuno e necessario procedere all'approvazione del suddetto questionario *Customer Satisfaction* relativo ai servizi offerti dal I Settore Amministrativo;

DATO ATTO 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 delibera di G.C. n. 16 del 31/01/2018, con la quale è stato approvato il piano triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2018-2020;
- la delibera di G.C. n. 100 del 26/06/2018 ad oggetto: "Approvazione del Piano Provvisorio della Performance. Assegnazione obiettivi operativi ai Responsabili di P.O. per l'anno 2018";

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 Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

VISTA la determina Sindacale n. 12 del 20/05/2019 con la quale sono stati conferiti gli incarichi relativi alle posizioni organizzative dell'Ente fino al 31/12/2019;

VISTI:

- l'art. 48 dello Statuto Comunale
- il D.Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento all'art. 48 e succ. modif. ed integr.;
- il D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. n. 33/2013;
- il D. Lgs. n. 74/2017;
- la L. n. 150/2000;

DETERMINA

Le premesse in narrativa sono parte integrante del presente provvedimento e ne formano motivazione ai sensi dell'art. 3 della legge 241/1990;

1. **di approvare** il questionario di soddisfazione dei cittadini "*Customer Satisfaction*", da sottoporre agli utenti che fruiscono dei servizi offerti dal I Settore Amministrativo, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e migliorare la qualità dei servizi resi, che si allega alla presente per 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 dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale;
4. **di provvedere** alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.Lgs. 97/2016.



II CAPO SETTORE
(Dott.ssa Valeria Drago)



COMUNE DI SCICLI
Libero Consorzio Comunale di Ragusa



Via F.M.Penna, 2
 97018 SCICLI (RG)
 CODICE FISCALE-PARTITA IVA: 00 080 070 881

Telefono: 0932-839111 e-mail protocollo@comune.scicli.rg.it

SETTORE I AMMINISTRATIVO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il presente Questionario a carattere anonimo è finalizzato a migliorare i servizi che vengono forniti alla Comunità

Sesso: Maschile Femminile

Età:

18-30 31-40 41-50 51-60 oltre 60

Titolo di Studio:

Licenza Elementare Licenza media inferiore Media Superiore Laurea

Professione:

Lav. Dipendente
 Lav. Autonomo
 Libero professionista
 Studente
 Casalinga
 Pensionato
 Disoccupato
 Altro

Segnare il livello di soddisfazione da 1 a 4 dei servizi comunali utilizzati con più assiduità:

1	Anagrafe	1	2	3	4
2	Stato Civile	1	2	3	4
3	Elettorale e Leva	1	2	3	4
4	Protocollo	1	2	3	4
5	Ufficio Personale	1	2	3	4
6	Servizio Segreteria	1	2	3	4
7	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	1	2	3	4

La eventuale **modulistica** che ha utilizzato per la richiesta del servizio le è risultata:

Incomprensibile Soddisfacente Buona Ottima

Indichi, in linea di massima, quante volte complessivamente, durante l'anno, si è recato in uno dei predetti uffici:

Occasionale fino a 5 volte l'anno	
Saltuaria da 6 a 10 volte l'anno	
Frequente da 11 a 20 volte l'anno	
Abituale oltre 21 volte l'anno	

Ritiene gli uffici comunali che ha frequentato?

Accoglienti e adatti a pubblici uffici	
Non consentono la necessaria privacy	
Troppo affollati	
Scomodi nell'attesa	
Disordinati	

Altro specificare _____

Come giudica, in generale, i tempi di attesa per ottenere un servizio:

Brevi Normali Lunghi

Ha mai visitato il sito internet del Comune di Scicli?

Si	
No perché non ne conoscevo l'esistenza	
No perché non ho conoscenze informatiche adeguate	
Non ho il computer – non sono abbonato ad internet	

Se sì, come lo giudica:

Negativamente Soddisfacente Buono Ottimo

Che Suggestimenti potrebbe dare a proposito del sito internet:

Quale **suggerimento** ritiene di poter dare per migliorare la funzionalità degli uffici?

Dare fino a 3 risposte numerando la scelta in base all'importanza attribuita

Più sportelli al pubblico	
Potenziamento dei servizi d'informazione	
Maggiore diffusione dell'automazione	
Personale più aggiornato	
Maggiore disponibilità e cortesia degli addetti al pubblico	
Semplificazione di talune procedure burocratiche	
Una modulistica più chiara e semplice	

Altro specificare _____

Grazie per la cortese collaborazione