

ORIGINALE



COMUNE DI SCICLI

(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)



SETTORE VI Edilizia Privata e Sviluppo Economico

DETERMINAZIONE N. 3 DEL 18.07.2019

REGISTRO GENERALE N. 843 DEL 22.7.2019

OGGETTO: Approvazione del questionario di Customer Satisfaction – Settore VI Edilizia Privata e Sviluppo Economico.

IL TITOLARE DI P.O.

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 VI Edilizia Privata e Sviluppo Economico 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 VI Settore Edilizia Privata e Sviluppo Economico;

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 VI Edilizia Privata e Sviluppo Economico, 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 TITOLARE DI P.O.
Settore VI Edilizia Privata e Sviluppo Economico
(Ing. Carbone Guglielmo)



COMUNE DI SCICLI
Libero Consorzio Comunale di Ragusa
SETTORE VI - Edilizia Privata e Sviluppo Economico



*La preghiamo di compilare questo foglio,
la Sua collaborazione ci consentirà di migliorare i nostri servizi.*

► A quale ufficio si è rivolto per trattare una Sua pratica o averne notizie?

► Vuole indicare il nome della persona con la quale ha parlato? Sì No

► Se ha risposto Sì alla precedente domanda indichi di seguito il cognome e nome della persona con la quale ha parlato:

COGNOME:

NOME:

► Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'Ufficio contattato:

	Livello di gradimento alto
	Livello di gradimento medio
	Livello di gradimento basso

► Vuole specificare i motivi del Suo giudizio sui servizi erogati?

	Soddisfatto (livello alto)	Abbastanza soddisfatto (livello medio)	Insoddisfatto (livello basso)
Assistenza alla pratica	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza delle informazioni	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correttezza delle informazioni	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività nelle risposte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesìa del personale contattato	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

► Potrebbe segnalarci i motivi del Suo eventuale livello di insoddisfazione?

► Se è già stato in passato presso l'Ufficio, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata Invariata Migliorata

► In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

Suggerimenti generali

Data:.....