



ORIGINALE



COMUNE DI SCICLI
(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

n. <u>129</u> del registro data <u>30.10.2020</u>	OGGETTO: Approvazione schema questionario <i>Customer Satisfaction</i> degli utenti dei Servizi afferenti alle Strutture Settoriali ed Extrasettoriali dell'Ente
---	---

L'anno duemilaventi addì Trento del mese di ottobre alle ore 13:00 e ss. nella sala delle adunanze del Comune, convocata ai sensi di legge, si è riunita

LA GIUNTA COMUNALE

con la presenza dei Signori:

COMPONENTI	Carica	Presente	Assente
GIANNONE Vincenzo	Sindaco		
RICCOTTI Caterina	V. Sindaco		
FIORILLA Ignazio	Assessore		
MIRABELLA Ignazio Bruno	Assessore		
PITROLO Viviana	Assessore		
ARRABITO Emilia	Assessore		

Partecipa il Vicesegretario Comunale Dott.ssa. **Maria Sgarlata.**

Assume la presidenza della seduta il Sindaco, il quale, accertato che l'odierna seduta è valida per il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la discussione ed invita i convocati a procedere alla trattazione della proposta di cui all'oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

- Vista la proposta presentata dal Capo Settore I Affari Generale, Dott.ssa Sgarlata Maria, n.18 del 30/10/2020, avente per oggetto: "Approvazione schema questionario *Customer Satisfaction degli utenti* dei Servizi afferenti alle Strutture Settoriali ed Extrasettoriali dell'Ente";
 - Vista la legge 8/6/1990, n. 142, recepita in Sicilia con la L.R. 11/12/1991, n. 48;
 - Vista la legge regionale 3/12/1991, n. 44;
 - Dato atto che sulla proposta in esame è stato acquisito il parere favorevole espresso dal Responsabile del Settore sulla regolarità tecnica ai sensi e per gli effetti dell'art. 53 co. 1 L. n. 142/90 come recepito dalla L.R. 11.12.1991, n. 48, nel testo come modificato dall'art. 12 della L.R. n. 30/2000 nonché ai sensi dell'art. 49 e del D.lgs. 267/2000 e s.m.i.;
 - Preso atto che la proposta che si mette a votazione è conforme a quella per la quale è stato espresso il parere soprarichiamato;
 - Accertata la competenza della Giunta Comunale in ordine all'adozione del presente provvedimento;
 - Ritenuto che la proposta testè esaminata sia meritevole di accoglimento con la narrativa ed il dispositivo in essa contenuti;
 - Visto il D.lgs.n. 267/2000 e s.m.i.
 - Visto il vigente O.R.EE.II ed il vigente Statuto Comunale;
- Tutto ciò premesso e considerato;
Con voti unanimi e palesi, espressi per alzata e seduta,

DELIBERA

Per la causale in premessa,

1. **Di approvare** la proposta di deliberazione del Vi Capo Settore I Affari Generale, Dott.ssa Sgarlata Maria, n.18 del 30/10/2020 relativa all'oggetto che qui si richiama integralmente "per relationem" e che si allega alla presente formandone parte integrante e sostanziale;
 2. **Di dare atto** che al presente provvedimento si allega l'unito foglio, quale parte integrante e sostanziale, contenente il parere citato in premessa.
-

Successivamente, con separata unanime votazione, espressa per alzata e seduta,

LA GIUNTA COMUNALE

considerata l'urgenza di consentire l'assunzione degli atti conseguenti,

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione di immediata esecutività.



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio Comunale di Ragusa



SETTORE I AFFARI GENERALI

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI G.C. N° 18 DEL 30/10/2020

Oggetto: Approvazione schema questionario "*Customer Satisfaction*" degli utenti dei Servizi afferenti alle Strutture Settoriali ed Extrasettoriali dell'Ente.

La sottoscritta dott.ssa Maria Sgarlata, nella qualità di Capo Settore I Affari Generali, propone l'adozione del provvedimento deliberativo sopra distinto per le motivazioni di seguito esplicitate, attestando di non trovarsi in nessuna ipotesi di conflitto di interessi nemmeno potenziale, né in situazioni che danno luogo ad obbligo di astensione ai sensi del D.P.R. 62/2013 e del Codice di comportamento interno;

Premesso che l'art. 11 della delibera di G.C. 93 del 18/08/2020 "Approvazione regolamento nuovo Sistema di Misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale del Comune di Scicli", disciplina le modalità di rilevamento del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti ("customer"), con rilevanza ai fini valutativi;

Dato atto che:

- la Pubblica Amministrazione ha avviato 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;

Ritenuto:

- nell'intento di migliorare l'efficacia ed efficienza ed avviare un percorso di miglioramento delle attività operative delle strutture settoriali ed extrasettoriali dell'Ente, 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 dai Settori, 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 lo schema di questionario Customer Satisfaction, da somministrare agli utenti da parte di tutte le Strutture dell'Ente (Allegato A) relativamente ai servizi offerti agli stessi;

Ritenuto che la trasparenza e la partecipazione sono obiettivi dell'Amministrazione Comunale e che quindi necessita 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 da somministrare gli utenti in ordine al grado di soddisfazione dei servizi offerti dai vari Settori ed Extrasettori;

Dato atto che il presente provvedimento non comporta impegno di spesa;

Richiamata:

- la Legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione nella Pubblica Amministrazione";
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 5 del 20/01/2020, con la quale è stato approvato il piano triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2020-2022;

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 vigente Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

Vista la determina del Sindaco n. 25 del 14/10/2020, 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;

Per quanto sopra propone alla Giunta Comunale l'adozione della presente deliberazione:

1. **di approvare** lo schema del questionario *Customer Satisfaction* degli utenti dei servizi afferenti alle Strutture Settoriali ed Extrasettoriali dell'Ente, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e migliorare la qualità dei servizi resi ai cittadini, che sotto la lett. A), si allega alla presente formandone parte integrante e sostanziale;
2. **di dare atto che** la somministrazione del suddetto questionario all'utenza, per la compilazione è effettuata 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 nonchè nella sezione "Amministrazione Trasparente", ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, così come modificato ed integrato dal D.Lgs 97/2016;
5. **di trasmettere** ai titolari di P.O. per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti nell'ambito del Settore/Extrasettore di propria competenza, precisando che affinché il coefficiente di "customer" possa incidere sulla valutazione finale è necessario che venga stabilito un valore minimo di "significatività" dell'indagine svolta.

Visto: L'Assessore al Personale
(Avv. Caterina Riccotti)

Caterina Riccotti



Il Capo Settore
(Dott.ssa Maria Sgarlata)

M. Sgarlata



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio Comunale di Ragusa



SETTORE _____

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO SOTTOPOSTO AD INDAGINE

Il presente questionario intende valutare la soddisfazione dei cittadini in merito ai servizi ricevuti.

1) Giudizio rispetto alla qualità del servizio ricevuto:

- Scadente (Motivazione _____)
- Mediocre Elevata

2) Valutazione tempo di espletamento della pratica:

- Lungo (Motivazione _____)
- Ragionevole Breve

3) Valutazione tempo di attesa allo sportello:

- Lungo (Motivazione _____)
- Ragionevole Breve

4) Giudizio sulla cortesia del personale:

- Negativo: (Motivazione _____)
- Mediocre Positivo

5) Giudizio sulla competenza del personale per spiegazioni di leggi e/o regolamenti:

- Mediocre (Motivazione _____)
- Buona Ottima

QUALE SUGGERIMENTO RITIENE DI POTER DARE PER MIGLIORARE LA FUNZIONALITA' DEGLI UFFICI:

- SOGGETTO CHE COMPILA IL QUESTIONARIO: UOMO DONNA

- ETA': _____

Firma

Si ringrazia per la collaborazione

Le segnalazioni anonime e le segnalazioni con valutazioni negative prive di motivazione non saranno considerate valide



COMUNE DI SCICLI
Libero Consorzio Comunale di Ragusa



SETTORE I AFFARI GENERALI

Allegato alla proposta di delibera di G.C. n° 18 del 30/10/2020

Oggetto: Approvazione schema questionario *Customer Satisfaction* degli utenti dei Servizi afferenti alle Strutture Settoriali ed Extrasettoriali dell'Ente.

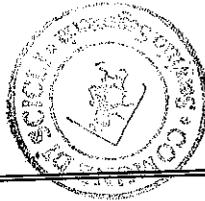
PARERE ART. 1, COMMA 1, LETT. i) L.R. N. 48/91 E ART. 53 L. 142/1990 ED AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D.LGS N° 267/2000 E SS.MM.II..

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Per quanto concerne la regolarità tecnica si esprime **PARERE FAVOREVOLE**

Scicli, li 30.10.2020

Il Capo Settore
(Dott.ssa Maria Sgarlata)



M. Sgarlata

Letto, confermato e sottoscritto:

IL SINDACO - PRESIDENTE

L'ASSESSORE ANZIANO

IL VICESEGRETARIO COMUNALE

Dott.ssa Maria Sgarlata

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(Art. 11 L.R. 3/12/1991, n. 44 e s.m.i. e art. 32 Legge 69/2009)

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti di ufficio e su conforme attestazione dell'addetto alla pubblicazione sull'albo on-line,

a t t e s t a

che il presente provvedimento, è stato pubblicato per quindici giorni consecutivi all'Albo Pretorio on-line istituito ai sensi e per gli effetti di cui all'art.11 della L.R. n. 44/1991 nonché dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69 nell'albo pretorio on line dell'Ente prot. n. _____ dal 2-11-20 al 17-11-20

Dalla residenza municipale, li

L'Addetto alla Pubblicazione dell'Albo on line
(Sig.ra Arrabito Carmela)

IL SEGRETARIO COMUNALE

Il sottoscritto Segretario comunale, visti gli atti d'ufficio,
attesta

che la presente deliberazione:

è diventata esecutiva il 30-10-2020



perché dichiarata di immediata esecutività (art. 12, comma 2, della L.R. 44/91)



decorsi dieci giorni dalla data della pubblicazione (art. 12, comma 1, L.R. 44/91)

IL VICESEGRETARIO COMUNALE

Dott.ssa Maria Sgarlata