

<u>Riservato al Settore proponente</u> SETTORE N. <u>516</u> Rep. n. <u>05</u> data <u>11/04/2018</u>		INVIATA AI CAPI GRUPPO CONSILIARI in data _____ Prot. N° _____ L'Impiegato Responsabile _____
<u>RISERVATA ALL'UFFICIO SEGRETERIA GENERALE</u> Proposta n. <u>50</u> del <u>11/04/2018</u>		

COMUNE DI PARTINICO

Libero Consorzio di Palermo

COPIA ALBO

DELIBERAZIONE ORIGINALE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO CON I POTERI DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N° <u>53</u> del Registro Data <u>11-04-18</u>	OGGETTO LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	
<u>Parte riservata alla Ragioneria</u> Bilancio _____ - ATTO n. _____ Missione _____ Programma _____ Titolo _____ Macroaggregato _____ Capitolo _____	NOTE	

L'anno duemila due mila il giorno undici
 del mese di APRILE alle ore 17.15 nella sala delle
 adunanze del Comune, il Commissario Straordinario del Comune di Partinico,
 Ing. Maurizio Agnese, nominato con Decreto del Presidente della Regione n.
 554/gab del 31 maggio 2017, con l'assistenza del Segretario Generale D.ssa
 Antonella Spataro, ha adottato la seguente deliberazione:



Il Segretario Generale

nella qualità Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della trasparenza

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;
- 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;
- il Piano Triennale della Trasparenza – approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 24 del 31.01.2018 ;
- la L. 150/2000, “ Disciplina delle attività d’ informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni” ;
- 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” ;

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.

Valutato che quest' Amministrazione vuole incentivare 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 attraverso questionari di gradimento dei servizi e che tali questionari assumono un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell' ente;

Ritenuto:

- di procedere a un' indagine con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali e in modo particolare:

-gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la competenza della risposta;

Ritenuto, altresì, di distribuire i questionari, nelle varie sedi comunali nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre delle cassetine all' ingresso degli Uffici di riferimento per la riconsegna degli stessi, nel periodo compreso tra Maggio/Luglio 2018;

Visto l' allegato parere tecnico favorevole attestante la regolarità tecnica e la correttezza dell' azione amministrativa della proposta di provvedimento indicata in oggetto, espresso dall' ufficio competente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, dando atto che non è stato acquisito il parere del responsabile dei Servizi finanziari, in quanto il provvedimento non comporta oneri contabili;

Accertata la competenza a provvedere ai sensi dell' art. 48 D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000

PROPONE

AI COMMISSARIO STRAORDINARIO

Con i poteri della Giunta

1. **di procedere** all' avvio di un' indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento, circa il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali ed in modo particolare: gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la competenza della risposta;

2. di approvare il questionario predisposto dall' Ufficio di Staff Del Segretario Generale, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale, dando mandato ai responsabili dei Settori: Segreteria Generale, Servizi Sociali e Promozione Culturale, Urbanistica S.U.A.P e Sportello Europa, Settore Manutenzioni Verde e Servizi Cimiteriali a provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell' indagine;
3. di svolgere l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso le sedi comunali nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre delle cassettoni all' ingresso degli Uffici di riferimento per la riconsegna degli stessi, nel periodo compreso tra il Maggio /Luglio 2018;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ai Responsabili di Settore sopra detti;
5. 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;
6. di dare atto dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale;

Il Segretario Generale nella qualità di

Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della trasparenza
(*Dott.ssa Antonella Spataro*)

ALLEGATI: Questionario

- Ai sensi dell' art. 12 della L.R. n. 30/2000 si esprime parere favorevole sotto il profilo tecnico sulla proposta sopra riportata

Segretario Generale nella qualità di

Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della trasparenza
(*Dott.ssa Antonella Spataro*)

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Assunti i poteri della Giunta Municipale

VISTA la proposta del Segretario Generale - Responsabile Prevenzione Corruzione, avente per oggetto: Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction, che si allega alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale (ALL. "A");

VISTI anche in particolare gli elaborati dettagliatamente elencati all'interno, come allegati che ne costituiscono parte integrante ed essenziale;

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi del I comma dell'art.49 del D.Lgs. n.267 del 18/8/2000 rilasciato dal Responsabile del procedimento;

- **RITENUTO** opportuno provvedere in merito;

DELIBERA

Approvare la superiore proposta di deliberazione.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Assunti i poteri della Giunta Municipale

DELIBERA

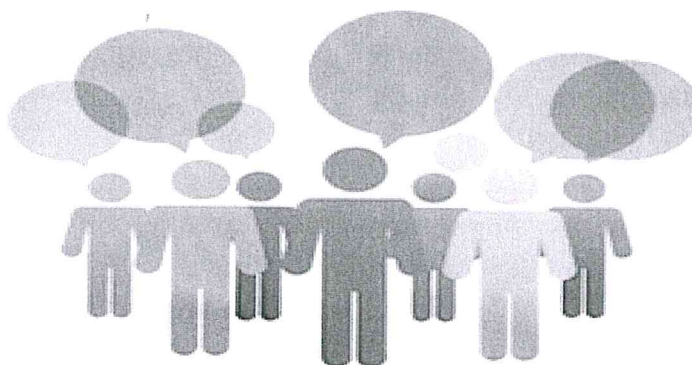
Dichiarare la presente Immediatamente Esecutiva.



ALLEGATO ALLA DELIBERA DI G.M.
N. 53 DEL 11-06-13

CITTA' DI PARTINICO
Citta' Metropolitana di Palermo

“ANCHE LA TUA IDEA CONTA...”



INDAGINE 2018 CUSTOMER SATISFACTION

ANALISI SUL PARERE DELL' UTENZA RELATIVA AI SERVIZI COMUNALI



IL Comune di Partinico, nell' ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi ed al loro continuo miglioramento, si è prefissato l'obiettivo di avviare un'indagine di *customer satisfaction* allo scopo di analizzare il rapporto tra l' amministrazione e gli utenti , per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi forniti.

Viene chiesto all' utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati, per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso. L' indagine viene svolta attraverso la compilazione in forma anonima di un questionario a risposte guidate reperibile sul Sito Istituzionale, Sportello Urp e posto all' ingresso delle varie sedi Comunali.

Terminata l' indagine , i dati raccolti saranno elaborati ed analizzati dall' Uffici Contratti e Trasparenza, resi pubblici e divulgati attraverso il sito internet del Comune, l' Urp e serviranno all' amministrazione per apportare efficaci azioni di intervento nell' interesse della collettività e del bene pubblico.

CON LA PRESENTE SI RINGRAZIA TUTTA LA GENTILE UTENZA PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE FORNITA.

L' UFFICIO STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE



CITTA' DI PARTINICO

CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

UFFICIO DI _____

ETA'

- 18-30
 31-45
 46-60
 oltre

SESSO

- F M

PROFESSIONE

- dipendente pubblico
 libero professionista
 imprenditore
 studente
 disoccupato/a
 casalinga
 pensionato/a

TITOLO DI STUDIO

- Media inf.
 Diploma
 laurea

GLI UFFICI COMUNALI RISPETTANO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO ?

SI

NO

ABBASTANZA

COME REPUTA IL SERVIZIO DI RILASCIO DOCUMENTI (*certificato di nascita, residenza, identità ecc.*)

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

ALL'INTERNO DEL COMUNE SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI ?

SI

NO

IN PARTE

SONO FORNITE CON CHIAREZZA LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE UN SERVIZIO?

SI

NO

ABBASTANZA

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE ?

SI

NO

ABBASTANZA

I SERVIZI VENGONO EROGATI CON TEMPESTIVITA' ?

SI

NO

ABBASTANZA

COME REPUTA IL FUNZIONAMENTO DEGLI IMPIANTI SPORTIVI/RICREATIVI?

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

COME REPUTA LA PULIZIA DEL PAESE IN GENERALE E LA TENUTA DELLE AREE PUBBLICHE

OTTIMNO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

COME REPUTA IL CONTROLLO DELL' ATTIVITA' EDILIZIA

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

E' SODDISFATTO, NEL COMPLESSO, DEI SERVIZI EROGATI ?

SI

NO

ABBASTANZA

VISITA ABITUALMENTE IL SITO INTERNET ISTITUZIONALE DEL COMUNE ?

SI

NO

SALTUARIAMENTE

LO RITIENE DI FACILE E INTUITIVA CONSULTAZIONE ?

SI

NO

ABBASTANZA

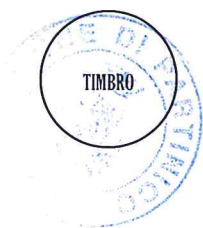
EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE I SERVIZI

1)

2)

3)

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
F. TO Ing. Maurizio Agnese



IL SEGRETARIO GENERALE
F. TO D.ssa Antonella Spataro

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

(Art.11, comma 1, L.R. 44/91)

N. Reg. pubbl. _____

Certifico io sottoscritto Segretario Generale su conforme dichiarazione del Responsabile Albo Pretorio, che copia del presente verbale viene pubblicato il giorno _____ all'Albo Pretorio ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Il Responsabile Albo Pretorio

Il Messo Comunale

IL SEGRETARIO GENERALE
D.ssa Antonella Spataro

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

- CHE la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____

decorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione, non essendo pervenute richieste di invio al controllo (Art. 12, comma 1, L.R. 44/91);

Dichiarata Immediatamente Esecutiva (art.12, Comma 2, L.R. n°44/91);

Dal Municipio 11-06-13

F. TO

IL SEGRETARIO GENERALE
D.ssa Antonella Spataro

