



# COMUNE DI CARSOLI

Provincia dell'Aquila

Piazza della Libertà, 1 – Tel.: 0863908300 Fax: 0863995412



## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N° 81 del reg.	<b>Oggetto:</b> LINEA DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITA' DI SPORTELLO DEGLI UFFICI/SERVIZI – ART. 19-BIS D.LGS. N. 150/2009
Data 12/06/2018	

L'anno duemiladiciotto, il giorno 12 del mese di GIUGNO alle ore 14:58 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata nei modi di legge, la Giunta Comunale si è riunita con la presenza dei signori:

			Presenti	Assenti
Nazzarro	Velia	Sindaco	X	
Ottaviani	Italo	Vice Sindaco		X
Mazzetti	Mario	Assessore	X	
Zazza	Alessandra	Assessore	X	
De Luca	Rosa	Assessore		X

Partecipa il Segretario Comunale dott.ssa Elena Gavazzi.

Assume la presidenza il Sindaco che, verificato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare l'argomento in oggetto.

### LA GIUNTA COMUNALE

Vista l'allegata proposta di deliberazione avente ad oggetto: **"LINEA DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITA' DI SPORTELLO DEGLI UFFICI/SERVIZI – ART. 19-BIS D.LGS. N. 150/2009 -"** – e ritenutala meritevole di accoglimento;

Visti i pareri espressi sulla proposta di deliberazione dai responsabili dei servizi interessati, ai sensi dell'art. 49 c. 1 T.U. D.Lgs. 267/2000;

Con voti favorevoli unanimi, espressi nelle forme di legge;

## **DELIBERA**

Di approvare in ogni sua parte la proposta di deliberazione che, allegata al presente provvedimento, ne costituisce parte integrale e sostanziale.

LA GIUNTA COMUNALE

Considerata l'urgenza che riveste l'esecuzione dell'atto,  
Con voto unanime,

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione Immediatamente Eseguita ex art. 134/4 del D.Lgs n. 267/2000



# COMUNE DI CARSOLI

Provincia dell'Aquila

Piazza della Libertà, 1 – Tel.: 0863908300 Fax: 0863995412



## Proposta di DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

### Oggetto:

**Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di *customer satisfaction* rivolte all'attività di sportello degli uffici/servizi –art. 19-bis D.Lgs. n. 150/2009**

## IL PROPONENTE

### 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 per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza – Triennio 2018-2020 – approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 11 del 31.01.2018;
- la L. n. 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*";

**RICHIAMATO** altresì l'art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal Decreto Madia, 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)*”;

**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 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** pertanto di procedere a un'indagine rivolta alle attività di sportello con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali, demando ai Responsabili di Settore la determinazione di tempi e modalità con cui distribuire il questionario all'utenza e raccogliere i relativi risultati;

**VISTI:**

- il D.Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento all'art. 48;
- 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;

#### **PROPONE**

1. Di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. Di approvare il questionario, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale, atto ad effettuare un'indagine di *customer satisfaction* attraverso questionari di gradimento delle attività di sportello degli uffici, circa il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali;
3. Di demandare ai Responsabili dei Servizi la determinazione di tempi e modalità con cui distribuire il questionario all'utenza e raccogliere i relativi risultati
4. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio online e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;
5. Di dare atto dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale;
6. Di dichiarare il presente provvedimento, con separata e unanime votazione, immediatamente esecutivo, stante l'urgenza di provvedere, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

IL PROPONENTE  
F.to Avv.to Velia Nazzarro

**PARERI ART. 49 T.U**

IN ORDINE alla regolarità tecnica: **FAVOREVOLE**

Proposta elaborata il 30.01.2018

Il Responsabile del Servizio  
f.to Dott.sa Sabrina Marzano

IN ORDINE alla regolarità contabile: **FAVOREVOLE**

Il Responsabile del Servizio  
f.to Dott.ssa Anna Maria D'Andrea



# Comune di CARSOLI

(Provincia dell'Aquila)

Piazza della Libertà, 1 67061

Tel. 0863/9081 – Fax. 0863/995412

Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un **questionario** di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali.

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Carsoli e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI**

A quali di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

- |  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Anagrafe              | <input type="checkbox"/> Protocollo          | <input type="checkbox"/> Ambiente                    | <input type="checkbox"/> SUAP/Commercio |
| <input type="checkbox"/> Servizi Sociali       | <input type="checkbox"/> Ufficio Tecnico     | <input type="checkbox"/> Tributi                     |   |
| <input type="checkbox"/> Messaggi notificatori | <input type="checkbox"/> Segreteria Generale | <input type="checkbox"/> Ufficio pubblica istruzione |   |
| <input type="checkbox"/> Ragioneria            | <input type="checkbox"/> Economato           | <input type="checkbox"/> Polizia Municipale          |   |

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

L'orario di apertura degli uffici è adeguato	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto ?:  Sì  No

Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata  Invariata  Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?:  Sì  No

Se sì, può indicarci quali?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Carsoli?:

Scarsi  Mediocri  Sufficienti  Discreti  Buoni  Ottimi

Consulta il sito internet [www.comune.carsoli.aq.it](http://www.comune.carsoli.aq.it) ?:  Sì  No

Se sì, può indicarci con quale frequenza?:

Giornalmente  Settimanalmente  Mensilmente  Altro: \_\_\_\_\_

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Aggiornamento delle informazioni				
Chiarezza delle informazioni				
Leggibilità				
Grafica				

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?:  Sì  No

Se sì, può indicarci quali?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PROFILO UTENTE**

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F																		
Anno di nascita	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																		
Professione	<table border="1"> <tr><td>Operaio</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Impiegato</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Dirigente</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Commerciante</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Libero prof.</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Pensionato</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Studente</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Disoccupato</td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>Altro</td><td><input type="radio"/></td></tr> </table>	Operaio	<input type="radio"/>	Impiegato	<input type="radio"/>	Dirigente	<input type="radio"/>	Commerciante	<input type="radio"/>	Libero prof.	<input type="radio"/>	Pensionato	<input type="radio"/>	Studente	<input type="radio"/>	Disoccupato	<input type="radio"/>	Altro	<input type="radio"/>
Operaio	<input type="radio"/>																		
Impiegato	<input type="radio"/>																		
Dirigente	<input type="radio"/>																		
Commerciante	<input type="radio"/>																		
Libero prof.	<input type="radio"/>																		
Pensionato	<input type="radio"/>																		
Studente	<input type="radio"/>																		
Disoccupato	<input type="radio"/>																		
Altro	<input type="radio"/>																		
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)																			

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino.

I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

La preghiamo di consegnare il questionario, una volta compilato, all'Ufficio protocollo, presso la sede municipale.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: [www.comune.carsoli.aq.it](http://www.comune.carsoli.aq.it).

Approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE  
F.to Dott.ssa Velia Nazzarro

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dott.ssa Elena Gavazzi

---

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA  
che la presente deliberazione

- Viene pubblicata in data odierna sul sito web del Comune – albo pretorio on line per rimanervi 15 giorni consecutivi (art. 124, c. 1 del T.U. 18.08.2000 n. 267/2000 – art. 32 c. 1 Legge 18.06.2009 n. 69)
- E' stata compresa nell'elenco prot. n° 5319 in data odierna delle delibere comunicate ai capigruppo consiliari (art. 125 del T.U. 18.08.2000 n. 267)
- E' copia conforme all'originale

Dalla Residenza Comunale, li 21.06.2018

Il Segretario Comunale  
F.to Dott.ssa Elena Gavazzi

---

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA  
che la presente deliberazione

- E' stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, c. 4 del T.U.)
- E' divenuta esecutiva il giorno \_\_\_\_\_ decorsi 10 giorni dall'ultimo di pubblicazione (art. 134, c. 3 del T.U. 267/2000)
- E' stata pubblicata sul sito web del Comune – albo pretorio on line – come prescritto dall'art. 124, c. 1, del T.U. n. 267/2000 e dall'art. 32 c. 1 Legge 18.06.2009 n. 69, per quindici giorni consecutivi dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Dalla Residenza Comunale, li .....

Il Segretario Comunale

---