



COMUNE DI COMITINI

Libero Consorzio Comunale di Agrigento



Città del Tricolore

Deliberazione di Giunta Municipale

N. <u>27</u> Del <u>26.03.2024</u>	OGGETTO: APPROVAZIONE QUESTIONARIO SULLA CUSTOMER SATISFACTION – PIANO DI RILEVAZIONE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI
---------------------------------------	--

L'anno **Duemilaventiquattro**, addì ventisette...del mese di **Marzo** alle ore 14.15...
nella Residenza Municipale, si è riunita la Giunta Comunale nelle seguenti persone:

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| 1) Sig. Luigi Nigrelli | Sindaco |
| 2) Sig.ra Delisi Teresa | Vicesindaco |
| 3) Sig. Mario Pavone | Assessore |
| 4) D.sa Saldi Carmelina M. V. | Assessore |
| 5) Sig. Galati Domingo | Assessore |

P	
P	
A	
P	
P	

Assume la presidenza il Rag. Luigi Nigrelli Sindaco del Comune, con la partecipazione del Segretario Comunale Dott. Michele Giuffrida.

Il Sindaco constatata la sussistenza del numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA

Dato atto che la proposta di deliberazione come presentata e munita dei pareri, espressi ai sensi dell'art. 53 della legge N. 142/90 e successive modifiche ed integrazioni, così come recepito dalla L.R. N. 48/91, e degli art. 49 e 147 del D.lgs. 267/2000. del tenore che precede;

Viste le leggi richiamate;

Considerato che gli elementi istruttori e valutativi inseriti nella proposta permettono di accettarla in toto;

Ritenuto pertanto di dovere approvare la proposta senza alcuna variazione;

Attesa la propria competenza ad adottare il presente atto.

DELIBERA

APPROVARE la proposta n. 27 del 25/03/2024 a firma del Responsabile del Settore I Dott. Salvatore Parello, con la narrativa, motivazione e dispositivo di cui alla stessa che allegata alla presente ne diviene parte integrale e sostanziale.



Con separata ed unanime votazione, la presente deliberazione viene resa immediatamente esecutiva, stante l'urgenza a provvedere.



COMUNE DI COMITINI

Terra dello Zolfo e delle Zolfare

Libero Consorzio Comunale di Agrigento



Città del Tricolore

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE N. 27 del 25-03-2024

Redatta su iniziativa : ☐ **DEL SINDACO** ☒ **D'UFFICIO**

OGGETTO: APPROVAZIONE QUESTIONARIO SULLA CUSTOMER SATISFACTION – PIANO DI RILEVAZIONE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE I

PREMESSO:

- **che** la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative;
- **che** con il termine "*customer satisfaction*" si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un utente nell'ottica del miglioramento del servizio offerto;
- che rilevare la "*customer satisfaction*" per un Ente pubblico significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento dei servizi;

RICHIAMATI:

- la Legge 150/2000 recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- 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, 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, altresì, l'art. 19-bis del D. Lgs. 150/2009, come introdotto dal 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).

DATO ATTO che nel Piano Dettagliato degli Obiettivi provvisorio per il 2024, è stato inserito l'obiettivo di realizzare la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi dell'Ente e la redazione di un documento di sintesi sulla *customer satisfaction* sulla base dei dati di gradimento raccolti dall'URP;

RAVVISATO che rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il proprio cittadino verso il miglioramento della qualità dei servizi;

CONSIDERATO che è obiettivo dell'Ente promuovere un sistema di assicurazione della qualità diretto alla rilevazione dei risultati dei servizi, attraverso la predisposizione e adozione di apposito questionario che consenta di :

- 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 alla Pubblica Amministrazione;

VALUTATO che questa 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 si intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso un primo questionario di gradimento dei servizi e che tale questionario assume 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, in questa prima fase, ad un'indagine rivolta alle attività di tutti gli sportelli con lo scopo di valutare 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.

VISTI:

- il decreto legislativo n. 267/2000;
- il D. Lgs. 150/2009;
- il D. Lgs. 33/2013;
- il D. Lgs. 74/2017;
- la L. 150/2000;

- l'O.R.EE.LL. per Regione Siciliana;

PROPONE

DI RICHIAMARE la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;

DI PROCEDERE all'avvio di un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali;

DI APPROVARE il questionario predisposto dal Responsabile del Settore I, allegato alla presente proposta per farne parte integrante e sostanziale;

DI DISPORRE che l'indagine dovrà essere svolta mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre una cassettona all'ingresso del Palazzo Comunale nonché della Biblioteca Comunale per la riconsegna degli stessi;

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;

DI DARE ATTO dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale;

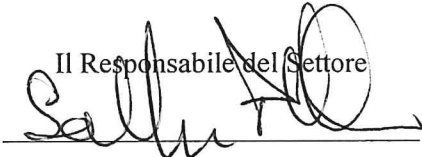
DI DICHIARARE la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 44/91.

Il Responsabile del Settore I
Dott. Salvatore Parella



Il Sindaco	Il Redattore / o il Responsabile del procedimento	Il Dirigente del Settore
.....		
Comitini, li _____	Comitini, li _____	Comitini, li _____

(Pareri espressi ai sensi dell'art. 53 della Legge N. 142/90 e successive modifiche ed integrazioni, così come recepito dalla L.R. N. 48/91, e degli art. 49 e 147 del D.lgs 267/2000):

Parere in ordine alla REGOLARITA' TECNICA: Vista e condivisa l'istruttoria si esprime parere FAVOREVOLE sulla proposta di deliberazione di cui sopra, nonché sulla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa di cui all'art.147 bis del D.Lgs 267/2000. Preso nota _____ Comitini, li <u>25.03-2024</u> Il Responsabile del Settore 

Parere in ordine alla REGOLARITA' CONTABILE: <i>Attestante, altresì, la copertura finanziaria e l'esatta imputazione della spesa alla pertinente partizione del bilancio e riscontrante la capienza del relativo stanziamento:</i> Vista e condivisa l'istruttoria si esprime parere <u>FAVOREVOLE</u> sulla proposta di deliberazione di cui sopra, nonché sulla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa di cui all'art. 147 bis del D.Lgs 267/2000. Preso nota _____ Comitini, li <u>25.03-2024</u> La Responsabile del Settore II 
--



COMUNE DI COMITINI

Terra dello Zolfo e delle Zolfare

Libero Consorzio Comunale di Agrigento



Città del Tricolore

SCHEDA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UFFICIO

Gentile utente, le chiediamo di collaborare al miglioramento dei servizi erogati dal Comune di Comitini, rispondendo alle poche, semplici domande che seguono. La ringraziamo per la sua disponibilità.

Lei si è recato presso l'Ufficio _____ per (anche più risposte):

☐ CHIEDERE INFORMAZIONI	☐ CONOSCERE LO STATO DI UN PROCEDIMENTO	☐ CONSEGNARE DOCUMENTI
☐ ACCESSO AGLI ATTI	☐ CHIEDERE CHIARIMENTI SU UNA PRATICA	☐ RICHIEDERE MODULISTICA
ALTRO (SPECIFICARE): _____		

DOMANDE GENERALI

1. E' la prima volta che si rivolge a questo ufficio ?	☐ SI
	☐ NO
2. La questione per la quale si era recato a questo ufficio è stata risolta ?	☐ SI
	☐ NO
3. Ritene che avrà bisogno di tornare per lo stesso motivo un'altra volta nel medesimo ufficio ?	☐ SI
	☐ NO
4. Ha avuto facilità ad accedere all'ufficio ?	☐ SI
	☐ NO
5. Le informazioni ricevute dall'ufficio sono state chiare?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute ?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
7. Come giudica i tempi di attesa per la conclusione delle pratiche presso questo ufficio ?	☐ TEMPESTIVI
	☐ ADEGUATI
	☐ LUNGHI

IL PERSONALE

1. cortesia e disponibilità del personale	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
2. preparazione e competenza del personale	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
3. capacità di ascolto	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO

4. capacità di risoluzione del problema	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
5. Come le sono sembrati i rapporti tra il personale, nell'ufficio che ha visitato ?	☐ SERENI/CORDIALI
	☐ TESI/CONFLITTUALI
SERVIZI ESTERNI	
1. E' soddisfatto della manutenzione del verde pubblico?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
2. E' soddisfatto della pulizia del territorio comunale?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
3. E' soddisfatto del controllo del territorio comunale da parte dell'ufficio vigilanza?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	
1. Rispetto alle sue esigenze, gli orari di apertura dell'ufficio pensa che siano?	☐ SODDISFACENTI
	☐ NON DEL TUTTO SODDISFACENTI
	☐ INADEGUATI
2. Quale ulteriore orario di apertura preferirebbe ?	☐ MATTINA PRIMA DELLE 8.00
	☐ POMERIGGIO DOPO LE 16.00
	ALTRO:
SITO WEB ISTITUZIONALE E MODULISTICA	
1. Conosce il sito web istituzionale del Comune	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SUFFICIENTEMENTE
	☐ MOLTO
2. Se sì, come trova il sito web istituzionale del Comune (anche più risposte) ?	☐ INCOMPLETO
	☐ COMPLETO
	☐ AGGIORNATO
	☐ NON AGGIORNATO
3. E' soddisfatto della disponibilità di modulistica dell'ufficio?	☐ PER NIENTE/POCO
	☐ SODDISFATTO
	☐ MOLTO
ACCESSIBILITA'	
1. Nei contatti telefonici con il Comune, ha trovato, da parte degli addetti, un atteggiamento di:	☐ CORTESIA/DISPONIBILITA'
	☐ SCORTESIA/INSOFFERENZA
GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	
Le chiedo ora di giudicare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'ufficio presso cui oggi lei si è recato. Quale voto assegna , utilizzando il sistema di punteggio scolastico da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) ?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

L' Assessore Anziano

Del. di Bersp...

Il Presidente

[Signature]

Il Segretario Comunale

[Signature]

Il presente atto sarà pubblicato all'Albo
Comunale dal _____ al _____ col n.
..... del Reg. pubblicazioni.

Il Messo

.....

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica, su conforme attestazione del Messo, che la presente deliberazione sarà affissa in copia integrale all'Albo Pretorio di questo Comune il giorno _____ e vi rimarrà pubblicata per 15 giorni consecutivi dal _____ al _____ ai sensi dell'art. 11, della Legge Regionale 03/12/91, n. 44.

Dalla Residenza Municipale, li

In fede

Il Segretario Comunale

.....

La presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 12, comma 1 – 2 della Legge Regionale 03/12/1991, n. 44.

Dalla Residenza Municipale, li

In fede

Il Segretario Comunale

.....

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'Ufficio

Dalla Residenza Municipale, li

Il Responsabile dell'Ufficio

.....