



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 83

Oggetto:

Approvazione "Modifiche ed integrazioni al MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION", approvato con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020.

L'anno duemilaventuno, il giorno VENTINOVE (29) del mese GIUGNO, alle ore 10:15, si è riunita la **Giunta Municipale** con l'intervento dei Signori:

1) STEFIO	Giuseppe	Sindaco
2) LA ROSA	Salvatore	Vice Sindaco
3) TORCITTO	Concetta	Assessore
4) NARDO	Sebastiano	Assessore
5) LONDRA	Alfredo	Assessore
6) GENOVESE	Salvatore	Assessore

Presente	Assente
X	
X	
X	
X	
X	
X	

Presiede il Sindaco **Dott. Giuseppe Stefio**

Partecipa il Segretario **D.ssa Giuseppa Ferrauto**

Il Presidente, constatato la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto indicato.

Ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 267/2000 e art. 12 della L.R. n.30/2000, si esprime il seguente parere di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa sulla presente proposta di deliberazione:

Favorevole Contrario _____

Li. 28/06/2021

Il Responsabile dell'Area I
Vincenza Vacirca

Ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D.Lgs. 267/2000 e art. 12 della L.R. n.30/2000, si esprime il seguente parere di regolarità contabile, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa sulla presente proposta di deliberazione:

Favorevole Contrario _____

Non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Li. 28/06/2021

La Responsabile del Servizio Finanziario
D.ssa Giuseppa Ferrauto

Oggetto: Approvazione “Modifiche ed integrazioni al MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION”, approvato con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020.

Premesso che:

- la *customer satisfaction* (soddisfazione del cliente) costituisce generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- la *customer satisfaction* nella P.A. ed in particolare la misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle *performance*;
- la recente riforma della pubblica amministrazione, ha posto fortemente l'accento sulla gestione della soddisfazione degli utenti e sul miglioramento delle relazioni con i cittadini nell'ottica di rafforzare la capacità delle amministrazioni di attuare politiche più efficaci e di erogare servizi pubblici migliori;

Evidenziato che:

- il concetto di *customer satisfaction* si affaccia nella PA all'inizio degli anni novanta del secolo scorso, nell'ottica della cultura dell'orientamento al cittadino e della crescente attenzione alla qualità del servizio;
- l'art.12 del D.lgs. n. 29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione;
- la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004”, ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della *customer satisfaction* contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino»;

Evidenziato, altresì, che:

- la C.S. rappresenta uno strumento indispensabile per la costruzione di una pubblica amministrazione non solo più efficace, ma anche più democratica e aperta a un ruolo attivo dei cittadini;
- nella Direttiva del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie *Qualità dei servizi on-line* e misurazione della soddisfazione degli utenti del luglio 2005 si offrono invece indicazioni sulla rilevazione e sul monitoraggio del gradimento e delle aspettative degli utenti sui servizi on line quale elemento essenziale per l'attivazione di questi nuovi canali; nella direttiva si indicano tre diverse modalità - da integrare tra loro e con gli altri strumenti di C.S. -: una modalità diretta, attuata attraverso un questionario su *web* o per via telefonica, da proporre periodicamente; una modalità indiretta fondata sulle informazioni acquisite attraverso le *e-mail* ricevute, il contact center e ogni altra forma di contatto prevista con gli utenti; una modalità “tecnica” basata sull'analisi dei comportamenti di navigazione. Si individuano, altresì, una serie di azioni che le P.A. dovrebbero attuare nella definizione e progettazione dei nuovi servizi *on-line*;

- nella direttiva dell'allora Ministro per le riforme e le innovazioni nella P.A. per una pubblica amministrazione di qualità, del 2006, la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e degli altri *stakeholder* viene individuata come un'azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità;

Preso atto che:

- i principi della Customer Satisfaction Management entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D.Lgs. 150/2009 (Riforma Brunetta), come modificato dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del "*ciclo di gestione delle performance*";
- nel decreto - ed in particolare all'articolo 8, comma 1 - vengono declinate tutte le dimensioni della *performance organizzativa* che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare. Tra queste, la "rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c), lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g)" fanno esplicito riferimento;

Precisato che:

- questa Amministrazione, nel 2018, ha provveduto a pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente alla *Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Customer satisfaction* il "Questionario - Rilevazione soddisfazione Utenti", in ottemperanza a quanto disposto dalla vigente normativa in materia;
- il richiamato questionario, redatto ad hoc per ogni singola Area funzionale, riproduceva fedelmente l'articolazione degli uffici e dei servizi assegnati alle 6 Aree funzionali, in ossequio al vigente Organigramma dell'Ente approvato con Delibera di G.M. n. 64 del 14/07/2017 e - a seguito di una revisione parziale della macrostruttura dell'Ente - modificato parzialmente con successivi provvedimenti giuntali n. 42 del 18/04/2018 e n. 47 del 07/05/2018. Inoltre, lo stesso, risultava essere coerente con la "Carta dei Servizi", approvata con Delibera di G.M. n. 139 del 21/12/2018, redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri* del 27.01.1994 e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*;

Preso atto che l'Amministrazione comunale - nella consapevolezza che l'Organigramma è uno strumento flessibile, da utilizzare con ampia discrezionalità amministrativa, al fine di dotare l'Ente della struttura più consona al raggiungimento degli obiettivi amministrativi e di perseguire una gestione ottimale sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità, nel rispetto della norma ed in particolare l'art. 2, comma 1, del D.lgs. n. 165/2001 e s.m.i. che recita testualmente: [...] "*Le amministrazioni pubbliche definiscono, secondo principi generali fissati da disposizioni di legge e, sulla base dei medesimi, mediante atti organizzativi secondo i rispettivi ordinamenti, le linee fondamentali di organizzazione degli uffici; individuano gli uffici di maggiore rilevanza e i modi di conferimento della titolarità dei medesimi;*" - intende apportare delle modifiche parziali all'organizzazione dell'Ente, aggiornare le denominazioni e le attribuzioni funzionali di alcuni Servizi ed approvare, altresì, l'Organigramma del Comune;

Evidenziato che l'Amministrazione, al fine di superare le criticità riscontrate nei precorsi anni, circa la fruizione e l'utilizzo del questionario da parte del Cittadino/Utente e/o *stakeholder*, ed evitare, altresì, l'insorgere di eventuali

criticità che, inevitabilmente, si verrebbero a creare a seguito di una eventuale modifica dell'Organigramma dell'Ente, con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020 ha approvato un nuovo MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI "CUSTOMER SATISFACTION" epurato e strutturato in maniera generica e, quindi, predisposto per essere utilizzato indifferentemente dalle 6 Aree funzionali dell'Ente, semplificando, altresì, sia la veste grafica che le domande a cui l'utente deve dare riscontro, al fine di essere più immediato e di facile lettura;

Preso atto che, per l'anno 2020, il giudizio positivo espresso dall'utente su ogni singolo questionario pervenuto è stato ricavato in base alle voci riscontrate con tale tipo di giudizio in misura pari e/o superiore al 60% delle voci presenti e riscontrate;

Considerato che:

- al fine di consentire al Cittadino/Utente di esprimere direttamente il proprio giudizio complessivo sul servizio ricevuto e nel contempo snellire il lavoro relativo all'esame dei questionari pervenuti sia in modalità cartacea che telematica, evitando così qualsiasi filtro valutativo da parte di chi esamina il questionario, l'ufficio ha ritenuto opportuno implementare il vigente "Modulo" approvato dall'Organo esecutivo con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020, inserendo un ulteriore Punto conclusivo, che di seguito viene riportato:

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

1 Giudizio positivo

2 Giudizio negativo;

- il richiamato MODULO, integrato con il superiore Punto conclusivo, è stato sottoposto al Nucleo di Valutazione nella seduta del 26/06/2021, che si è espresso favorevolmente in merito all'adozione dello stesso;
- il suddetto MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI "CUSTOMER SATISFACTION", può essere compilato dall'utente sia in modalità cartacea che telematica alla e-mail dedicata: *soddisfazioneutenti*. Esso, a seguito approvazione da parte dell'Organo esecutivo, verrà pubblicato sull'*home page* del sito istituzionale dell'Ente, al fine di semplificare il percorso e rimuovere le citate criticità riscontrate nei precorsi anni;

Dato atto che l'adottando provvedimento non richiede il parere espresso da parte del Responsabile del Servizio finanziario, non comportando diminuzione di entrate o aumento di spesa;

Riconosciuta alla Giunta Municipale la competenza ad approvare la superiore proposta e ad adottare il relativo provvedimento;

PROPONE

all'Organo esecutivo di approvare la superiore proposta, disponendo:

- 1) approvare le "Modifiche ed integrazioni al MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION", approvato con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 2) inviare copia del presente provvedimento ai Componenti del Nucleo di Valutazione e ai Responsabili di P.O.;
- 3) pubblicare il MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION sulla *homepage* del sito istituzionale dell'Ente;

- 4) pubblicare la presente deliberazione all'Albo pretorio *on-line*, sul sito istituzionale dell'Ente alla *sezione Amministrazione Trasparente/ Provvedimenti*, nonché per estratto sul sito istituzionale dell'Ente alla *sezione Amministrazione trasparente/ Provvedimenti/ Estratto atti - Pubblicità notizia*, ai sensi dell'art. 18 della L.R. n. 22/2008 e s.m.i.;
- 5) Dichiarare l'adottando provvedimento immediatamente esecutivo.

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Daniele Giamporcaro

LA GIUNTA COMUNALE

Ritenuto dover provvedere in merito, in conformità alla proposta formulata dal Segretario Generale, ad unanimità di voti espressi in forma di Legge;

DELIBERA

- 1) di approvare la superiore proposta nella formulazione sopra richiamata;
- 2) approvare le "Modifiche ed integrazioni al MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION", approvato con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 3) inviare copia del presente provvedimento ai Componenti del Nucleo di Valutazione e ai Responsabili di P.O.;
- 4) pubblicare il MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION sulla *homepage* del sito istituzionale dell'Ente;
- 5) pubblicare la presente deliberazione all'Albo pretorio *on-line*, sul sito istituzionale dell'Ente alla *sezione Amministrazione Trasparente/ Provvedimenti*, nonché per estratto sul sito istituzionale dell'Ente alla *sezione Amministrazione trasparente/ Provvedimenti/ Estratto atti - Pubblicità notizia*, ai sensi dell'art. 18 della L.R. n. 22/2008 e s.m.i.;

LA GIUNTA COMUNALE

Con separata votazione, ad unanimità di voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

l'immediata eseguibilità della presente deliberazione, ai sensi della L.R. n. 44/91.

Letto approvato e sottoscritto

Il Sindaco
Giuseppe Stefio

L'Assessore anziano

Il Segretario Generale

D.ssa Giuseppa Ferrauto

Publicata all'Albo Pretorio on-line

dal _____

al _____

Il Messo comunale

Il Segretario del Comune

CERTIFICA

Su conforme relazione del Messo comunale incaricato per la pubblicazione degli atti che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio *on-line* del Comune per quindici giorni consecutivi a decorrere dal giorno _____ senza opposizioni o reclami.

Li, _____

Il Segretario Generale

La presente delibera è divenuta esecutiva in data _____

Li, _____

Il Segretario Generale

La presente deliberazione è immediatamente esecutiva

Li, 29-06-2021

Visto: Il Sindaco

Il Segretario Generale

D.ssa Giuseppa Ferrauto

La presente delibera è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio _____ in data _____



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito raccoglitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di servire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e il tempo dedicatoci,

I Capi Area

DATI GENERALI UTENTI

M

F

Età: <30

31 - 40

41 - 50

> 50

Cittadinanza:

Italiana

Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1

2 - 5

6 - 10

>10

Professione:

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?

- Sì
- No

5. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Cortesìa del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Competenza del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

- 1 Giudizio positivo
- 2 Giudizio negativo

Nota: il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 679/2016 - *Privacy*).

Carlentini, li _____