



Comune di Buccheri

“Comune d’Eccellenza tra le 100 mete d’Italia”

(Libero Consorzio Comunale di Siracusa)

Palazzo Municipale “Dott. Vito Spanò”

P.zza Toselli, 1

Tel 0931880359 – Fax 0931880559

Pec: protocollo@pec.comune.buccheri.sr.it

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 4 del Reg.

data 19-01-2021

OGGETTO: APPROVAZIONE MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION.

L’anno duemilaventuno il giorno DICIANNOVE del mese di GENNAIO alle ore 11:40 e segg., nell’aula delle adunanze, convocata dal Sindaco, si è riunita la Giunta Municipale con l’intervento dei Sigg.

| | | P | A | |
|--------------|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| 1. CAIAZZO | Alessandro | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sindaco |
| 2. DANGELO | Francesco | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Assessore Vice Sindaco |
| 3. MAZZONE | Concetta | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Assessore |
| 4. GIAQUINTA | Vito | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Assessore |

TOTALE

| | |
|---|---|
| 3 | 1 |
|---|---|

Assiste il Segretario Comunale, Dott. Giuseppe Benfatto. Il Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione e li invita a deliberare sull’oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la proposta di deliberazione entro riportata;
Visti i pareri espressi ai sensi dell’art. 1, c. 1, lett. i), punto 01, della L.R. n. 48/1991, di recepimento della L. n. 142/90 e successive modificazioni;
Con voti unanimi favorevoli,

DELIBERA

- di approvare la entro riportata proposta di deliberazione, con le seguenti: (1)
- aggiunte/integrazioni (1)
- modifiche/sostituzioni (1)
- con separata unanime votazione; potendo derivare all’Ente danno nel ritardo della relativa esecuzione, stante l’urgenza, dichiarare la presente delibera immediatamente esecutiva ai sensi dell’art. 16 della L.R. n. 44/91.(1)
- con separata unanime votazione, dichiarare la presente immediatamente esecutiva, ai sensi dell’art 12, comma 2° della L.R. 44/91. (1)

(1) Segnare con X le parti deliberate e depennare le parti non deliberate.
N.B. Il presente verbale deve ritenersi manomesso allorquando l’abrasione, l’aggiunta o la correzione al presente atto non sia affiancata dall’approvazione del Segretario verbalizzante.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: Approvazione MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION.

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 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 di miglioramento delle *performance*;
- la 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 efficaci e di erogare servizi pubblici migliori;

Evidenziato che:

- il concetto di *customer satisfaction* si affaccia nella P.A. 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", individuano 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 *Customer satisfaction* rappresenta uno strumento indispensabile per la costruzione di una pubblica amministrazione non solo più efficace, ma anche più democratica e aperta ad 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 online 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 *Customer satisfaction* :

- 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 della 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 intende ottemperare in materia di rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti, pubblicando il "Questionario" sul sito istituzionale dell'Ente alla *Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Customer satisfaction*;

Precisato, altresì, che:

- il Cittadino/Utente e/o *stakeholder* ha un nuovo strumento "*Customer satisfaction*" di interazione *on-line* con l'Amministrazione, che sarà allocato all'interno del sito istituzionale dell'Ente (*Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Customer satisfaction*);
- i Responsabili di P.O. provvederanno a trasmettere il Questionario in formato cartaceo agli uffici, ciascuno per la propria Area di competenza, al fine di consentire all'Utente la fruizione immediata di tale strumento e nel contempo, qualora l'utente abbia provveduto a compilare il questionario, recuperare quei dati, seppur parziali, utili per la reale percezione del grado di soddisfazione dell'utenza;

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;

Precisato che:

- per superare eventuali criticità di accesso al servizio di valutazione il suddetto MODULO può essere compilato dall'utente tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica;

- il MODULO è adottato su input del Nucleo di Valutazione, che si è espresso favorevolmente in merito all'adozione dello stesso;

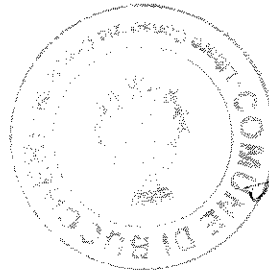
Dato atto che l'adottando provvedimento non richiede il parere espresso da parte del Responsabile del Servizio finanziario, non comportando diminuzione di entrate o aumento di spesa;

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** il MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION, 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 nuovo MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION sulla *home page* 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/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 Sindaco

MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI -CUSTOMER SATISFACTION-

Gentile utente,

il questionario che Le chiedo 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 contenitore.

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

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione ed il tempo dedicatoci.

IL SINDACO

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.

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 697/2016 - Privacy).

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 2 DEL 13-01-2021 AVENTE AD OGGETTO:

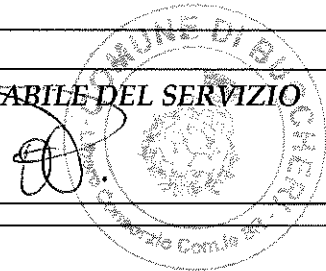
OGGETTO: APPROVAZIONE MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION.

Ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 si esprime parere in ordine alla regolarità tecnica:

- FAVOREVOLE
- CONTRARIO, per i seguenti motivi:

13-01-2021

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO



Ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 si esprime parere in ordine alla regolarità contabile:

- FAVOREVOLE
- CONTRARIO, per i seguenti motivi:

Lì _____

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

Ai sensi dell'art. 13 della L.R. n. 44/1991, del D.Lgs. n. 267/2000, del D.Lgs. n. 118/2011, e loro ss.mm.ii., si attesta la copertura finanziaria come segue:

| CAP. | CODICE | COMPETENZA (ESERC. FINANZ.RIO) | PREVISIONE / STANZIAM.TO INIZIALE | STANZIAM.TO ASSESTATO (POST VARIAZIONI) | DISPONIBILITÀ | PRENOTAZ.NE DI SPESA (NUMERO) | PRENOTAZ.NE DI SPESA (IMPORTO) |
|-------|--------|--------------------------------|-----------------------------------|---|---------------|-------------------------------|--------------------------------|
| | | 2021 | € | € | € | N. | € |
| | | 2022 | € | € | € | N. | € |
| | | 2023 | € | € | € | N. | € |

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Ll,

L'ASSESSORE ANZIANO

[Signature]

IL SINDACO

[Signature]

IL SEGRETARIO COMUNALE

[Signature]

È copia conforme per uso amministrativo

IL SEGRETARIO COMUNALE

Ll,

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio con prot. n. del

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio di ragioneria con prot. n. del

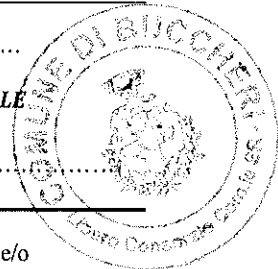
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA

Ll,

Il presente atto è stato pubblicato all'Albo informatico del Comune dal 20-01-2021 al 03-02-2021

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

[Signature]



Ll,

Attesto che avverso il presente atto, nel periodo dal al, non sono pervenuti reclami e/o opposizioni.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO PROTOCOLLO

Ll,

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del Messo Comunale e del Responsabile del servizio protocollo, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo dal 20-01-2021 al 03-02-2021 a norma dell'art. 11 della L.R. n. 44/1991 e che contro la stessa – **non** – sono stati presentati reclami.

IL SEGRETARIO COMUNALE

Ll,

La presente delibera è divenuta esecutiva in data 18/01/2021 ai sensi dell'art. 12 della L.R. n.44/1991

La presente delibera è divenuta esecutiva in data ai sensi dell'art. 16 della L.R. n.44/1991

IL SEGRETARIO COMUNALE

[Signature]

Ll,