



COMUNE DI BIANCAVILLA

Città Metropolitana di Catania
Cod. Fisc. 80009050875 - P.I. 01826320879
Pec: protocollo@pec.comune.biancavilla.ct.it

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

allegato alla proposta di Deliberazione della
Giunta Comunale n° 60 del 26/02/2018

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 SEGRETARIO GENERALE

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;
- la L. n. 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- il D.Lgs. n. 174/2012 che ha introdotto l'art. 147 co. 2, lett. e), al TUEL approvato con D.L.vo 267/2000 e il regolamento sul sistema dei controlli di questo Comune, approvato con deliberazione di C.C. n. 10 dell'1 febbraio 2013, che assegna specificamente a ciascuno dei Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa in cui l'Ente risulta essere strutturato il controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- 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;

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

- 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*";

RICHIAMATE, altresì, le circolari prot. n. n. 5345 del 16 marzo 2016 e n. 23872 del 22 novembre 2016 con le quali venivano trasmesse ai funzionari apicali alcune schede tipo che i medesimi responsabili apicali avrebbero dovuto adottare, ovvero adeguare alle eventuali diverse esigenze, e sottoporre all'utenza per acquisire la valutazione della qualità percepita del servizio reso;

RICHIAMATO, in fine, l'art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal cd 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)";

RITENUTO che nell'approvando Piano degli obiettivi dovrà essere evidenziato, tra l'altro, l'obiettivo di avviare periodiche indagini di *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi percepita dai cittadini, volte ad un miglioramento ed efficientamento degli stessi;

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 delle Aree di Posizione Organizzativa 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;

ACQUISITO il prescritto parere favorevole di cui all'art. 12 della l.r. 30/2000 in merito alla regolarità tecnica e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti e/o indiretti sulla contabilità e sul patrimonio dell'Ente;

VISTO l'O.A. degli EE.LL. nella Regione Sicilia;

VISTO l'Ord. Amm.vo degli EE.LL. ;

PROPONE DI DELIBERARE

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 svolgere demandare ai Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa 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 on-line 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 la presente deliberazione immediatamente esecutiva, ai sensi della L.R. n.44/91 art.12, c.2°.

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Antonio M. Caputo

Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267 del 18 Agosto 2000 e Art. 12 L.R. 30/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si esprime parere favorevole per quanto di competenza in ordine alla regolarità tecnica del provvedimento in oggetto e sopra riportato.

Annotazioni:

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale

Biancavilla, 26/02/2018

Segretario Generale
Caputo Antonio Maria / ArubaPEC S.p.A.

L'originale del presente documento è stato sottoscritto con firma digitale