


<u>Riservato al Settore proponente</u> SETTORE N. <u>216</u> Rep. n. <u>05</u> data <u>11/04/2018</u>		INVIATA AI CAPI GRUPPO CONSILIARI in data _____ Prot. N° _____ L'Impiegato Responsabile _____
<u>RISERVATA ALL'UFFICIO SEGRETERIA GENERALE</u> Proposta n. <u>50</u> del <u>11/04/2018</u>		

# COMUNE DI PARTINICO

Libero Consorzio di Palermo

## DELIBERAZIONE ORIGINALE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO CON I POTERI DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N° <u>53</u> del Registro Data <u>11/04/2018</u>	<b>OGGETTO</b> LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
<u>Parte riservata alla Ragioneria</u> Bilancio _____ - ATTO n. _____ Missione _____ Programma _____ Titolo _____ Macroaggregato _____ Capitolo _____	<b>NOTE</b>  

L'anno duemila DIOTTO il giorno UNDICI  
 del mese di APRILE alle ore 17,40 nella sala delle  
 adunanze del Comune, il Commissario Straordinario del Comune di Partinico,  
 Ing. Maurizio Agnese, nominato con Decreto del Presidente della Regione n.  
 554/gab del 31 maggio 2017, con l'assistenza del Segretario Generale D.ssa  
 Antonella Spataro, ha adottato la seguente deliberazione:

## Il Segretario Generale

nella qualità Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della trasparenza

### 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 della Trasparenza – approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 24 del 31.01.2018 ;
- la L. 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” ;

**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.

**Valutato** che quest' 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 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:**

- di procedere a un' indagine con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali e 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;

**Ritenuto**, altresì, di distribuire i questionari, nelle varie sedi comunali nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre delle cassetine all' ingresso degli Uffici di riferimento per la riconsegna degli stessi, nel periodo compreso tra Maggio/Luglio 2018;

**Visto** l' allegato parere tecnico favorevole attestante la regolarità tecnica e la correttezza dell' azione amministrativa della proposta di provvedimento indicata in oggetto, espresso dall' ufficio competente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, dando atto che non è stato acquisito il parere del responsabile dei Servizi finanziari, in quanto il provvedimento non comporta oneri contabili;

**Accertata** la competenza a provvedere ai sensi dell' art. 48 D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000

**PROPONE**

**AI COMMISSARIO STRAORDINARIO**

**Con i poteri della Giunta**

1. **di procedere** all' avvio di un' indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento, circa 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;

2. **di approvare** il questionario predisposto dall' Ufficio di Staff Del Segretario Generale, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale, dando mandato ai responsabili dei Settori: Segreteria Generale, Servizi Sociali e Promozione Culturale, Urbanistica S.U.A.P e Sportello Europa, Settore Manutenzioni Verde e Servizi Cimiteriali a provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell' indagine;
3. **di svolgere** l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso le sedi comunali nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre delle cassettoni all' ingresso degli Uffici di riferimento per la riconsegna degli stessi, nel periodo compreso tra il Maggio /Luglio 2018;
4. **di trasmettere** copia del presente provvedimento ai Responsabili di Settore sopra detti;
5. **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;
6. **di dare atto** dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale;

**Il Segretario Generale nella qualità di**

Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della trasparenza

(Dott.ssa Antonella Spataro)

F.70

**ALLEGATI: Questionario**

\*\*\*

- Ai sensi dell' art. 12 della L.R. n. 30/2000 si esprime parere favorevole sotto il profilo tecnico sulla proposta sopra riportata

**Segretario Generale nella qualità di**

Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della trasparenza

F.70 (Dott.ssa Antonella Spataro)

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**  
**Assunti i poteri della Giunta Municipale**

**VISTA** la proposta del Segretario Generale - Responsabile Prevenzione Corruzione, avente per oggetto: Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction, che si allega alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale (ALL. "A");

**VISTI** anche in particolare gli elaborati dettagliatamente elencati all'interno, come allegati che ne costituiscono parte integrante ed essenziale;

**VISTO** il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi del I comma dell'art.49 del D.Lgs. n.267 del 18/8/2000 rilasciato dal Responsabile del procedimento;

- **RITENUTO** opportuno provvedere in merito;

**DELIBERA**

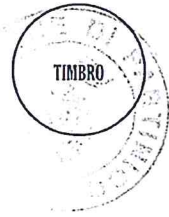
**Approvare la superiore proposta di deliberazione.**

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**  
**Assunti i poteri della Giunta Municipale**

**DELIBERA**

***Dichiarare la presente Immediatamente Esecutiva.***

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
F. T. Ing. Maurizio Agnese



IL SEGRETARIO GENERALE  
F. T. D.ssa Antonella Spataro

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

(Art.11, comma 1, L.R. 44/91)

N. Reg. pubbl. \_\_\_\_\_

Certifico io sottoscritto Segretario Generale su conforme dichiarazione del Responsabile Albo Pretorio, che copia del presente verbale viene pubblicato il giorno \_\_\_\_\_ all'Albo Pretorio ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Il Responsabile Albo Pretorio

Il Messo Comunale

IL SEGRETARIO GENERALE  
D.ssa Antonella Spataro

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio

**ATTESTA**

- CHE la presente deliberazione è divenuta esecutiva il \_\_\_\_\_

decorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione, non essendo pervenute richieste di invio al controllo (Art. 12, comma 1, L.R. 44/91);

Dichiarata Immediatamente Esecutiva (art.12, Comma 2, L.R. n°44/91);

\_\_\_\_\_

Dal Municipio 11-06-18

F. T.

IL SEGRETARIO GENERALE  
D.ssa Antonella Spataro

