



IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

CITTA' DI BAGHERIA
Città Metropolitana di Palermo
Deliberazione della Giunta Municipale

DELIBERAZIONE N. 236

del 29/08/2019 / ORE 19,00

Oggetto: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLO EX ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009 e ss.mm.ii.

INTERVENUTI

Presidente: _____

Componenti:

	P.	A.	FIRMA	
Tripoli Filippo Maria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SINDACO - PRESIDENTE 	Impegno provvisorio della Spesa Da parte dell'ufficio Ragioneria Li, _____ Dirigente SS.FF. _____
Vella Daniele Nicola	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice Sindaco 	Impegno definitivo ed attestato di disponibilità della Ragioneria Esercizio _____ Cap. _____ Interv. _____
Cirano Massimo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Assessore 	_____
Alaimo Brigida	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore 	_____
Lo Galbo Maurizio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore 	Disponibilità € _____ Li, _____
Tornatore Emanuele	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assessore 	Dirigente SS.FF. _____
Barone Angelo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Assessore 	Osservazioni della Segreteria: _____ _____ Li. _____ Il Segr. G.le _____

L'Assessore proponente _____ Il proponente e relatore della proposta _____ Il dirigente di Settore _____ Il Segretario Generale _____

Il Sindaco - Pres. Con la partecipazione del Segretario Generale Dr.ssa Daniela Maria Amato, accertato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.



CITTA' DI BAGHERIA
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLO EX ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009 e ss.mm.ii.

RELAZIONE E PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

IL SEGRETARIO GENERALE

PREMESSO che:

- la P.A. 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 utente nell'ottica del miglioramento del servizio/ prodotto offerto;
- rilevare la "*customer satisfaction*" per un Ente pubblico significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/ prodotti;

RICHIAMATI:

- la L. 150/ 2000, recante "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- il D. Lgs. 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. 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;
- 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 l'art. 19-bis anzi richiamato coincide con gli obiettivi inseriti nel programma elettorale della nuova amministrazione guidata dal Sindaco Filippo Tripoli, a seguito delle consultazioni elettorali del 28.04.2019, posto all'interno del macro obiettivo strategico di lungo periodo "Città affidabile" l'amministrazione ha inserito l'obiettivo "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE E CONDIVISA" volto ad aumentare la trasparenza amministrativa e la partecipazione dei cittadini e a migliorare l'azione amministrativa dell'Ente e i servizi erogati ai cittadini;

DATO ATTO che nel Piano della Performance 2019, in corso di approvazione, è stato inserito, nella prima fase, per l'anno 2019 l'obiettivo di avviare una indagine di 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 nonché l'indagine per valutare il grado di soddisfazione del personale, rinviando al 2020 le ulteriori indagini;

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. 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 di procedere, in questa prima fase, ad una indagine di 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 nonché ad una indagine per valutare il grado di soddisfazione del personale, rinviando al 2020 le ulteriori indagini;

VISTI:

- il D. Lgs. 267/ 2000;
- il D. Lgs. 150/ 2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. 33/ 2013;
- il D. Lgs. 74/ 2017;
- la L. 150/ 2000;
- il vigente O.R.EE.LL.della Regione siciliana

PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE

1. Di approvare le premesse quale parti integranti e sostanziali del presente dispositivo;
2. Di procedere all'avvio di una indagine di *Customer satisfaction* attraverso questionari di gradimento per misurare 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;
3. Di procedere all'avvio di una indagine di *Customer satisfaction* attraverso questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti sul personale dipendente;
4. Di approvare i due questionari allegati alla presente per farne parte integrante e sostanziale sotto la lettera "A" e "B";
5. Di stabilire di svolgere l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di effettuarli per i seguenti servizi: biblioteca, refezione scolastica, servizi sociali, sportello tributi, servizio anagrafe, servizi cimiteriali, polizia locale;
6. Di demandare ai Responsabili di Direzione ed ai Responsabili di P.O., l'adozione di tutti gli atti necessari per lo svolgimento delle suddette indagini di *customer satisfaction*, stabilendo che dovranno essere predisposte delle cassetine agli ingressi principali dei palazzi comunali per la riconsegna degli stessi, che dovranno essere realizzate entro il 30.12.2019 e consegnati al Nucleo di valutazione per il tramite del Segretario generale;
7. Di provvedere alla diffusione ed alla divulgazione dei suddetti questionari di gradimento alla cittadinanza mediante la pubblicazione all'albo pretorio on line, nella home page del sito web istituzionale e nella sezione amministrazione trasparente ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 del D.lgs. 33/2013;
8. Di dare atto che si prescinde dall'acquisizione del parere di regolarità contabile, posto che il presente provvedimento non ha alcun riflesso diretto o indiretto sulla situazione finanziaria – contabile né sul patrimonio;
9. Di trasmettere il presente provvedimento ai Dirigenti Responsabili delle Direzioni, alle Posizioni Organizzative, al Nucleo di Valutazione e alla Dr.ssa Marina Mancino per gli adempimenti di competenza;
10. Di dichiarare la presente immediatamente esecutiva ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 44/91, stante l'urgenza di avviare l'indagine di cui sopra ed ottemperare alle disposizioni normative dell'art. 19-bis del D.lgs. 150/2009, come introdotto dal D.lgs. 74/2017.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr.ssa Daniela M. Amato

PARERI ESPRESSI AI SENSI DELL'ART. 53 DELLA L. 142/90 COME RECEPITA DALL'ART. 1 L.R. 48/91 E SS.MM.II. E ARTICOLO 49 DEL D.LGS. 267/2000

In ordine alla regolarità tecnica, si esprime parere favorevole.

Bagheria li 28/08/2011

Il Segretario Generale
(Dr.ssa Daniela M. Amato)

LA GIUNTA COMUNALE

- Vista la su estesa proposta di deliberazione relativa all'argomento in oggetto indicato;
- Visti i superiori parere espressi in merito;
- Ritenuta la necessità di provvedere in merito e fatte proprie le motivazioni e le argomentazioni addotte in ordine al provvedimento proposto;

Ad unanimità di voti palesemente espressi

DELIBERA

DI APPROVARE integralmente la superiore proposta.

Inoltre,

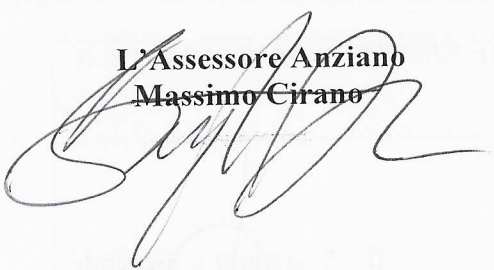
LA GIUNTA MUNICIPALE


Considerata l'urgenza di adottare gli atti consequenziali

Con votazione unanime e favorevole

DICHIARA

Il presente provvedimento immediatamente esecutivo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 44/91.


L'Assessore Anziano
Massimo Cirano


Il Sindaco
Filippo M. Tripoli


Il Segretario Generale
Daniela M. AMATO

PUBBLICAZIONE DELIBERAZIONE

Copia della presente deliberazione viene pubblicata dal 30/08/19, ai sensi dell'art.32, comma 1, della Legge n.69/2009 nel sito internet del Comune: www.comune.bagheria.pa.it – Sez. Albo Pretorio “on line” e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi, così come previsto dall'art.124, comma 2, del D. Lgs. 267/2000.
Bagheria, li 30/08/19


Il Segretario Generale

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente deliberazione, è stata pubblicata nel sito internet del Comune di Bagheria: www.comune.bagheria.pa.it- Sez. Albo Pretorio “on line”, per quindici giorni consecutivi:
dal 30/08/19 al 14/09/19

Il Segretario Generale

L'Incaricato

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva, ai sensi e per gli effetti dell'art.12 della L.R. 44/91.

Bagheria, li 29/08/19.....


Il Segretario Generale

Questionario di Customer Satisfaction

Egregio utente,

La preghiamo di compilare il questionario per verificare se le Sue esigenze siano state rispettate ma anche come prezioso contributo per il miglioramento dei nostri servizi.

La ringraziamo fin d'ora per la gentile collaborazione.

**Il Sindaco
Filippo Tripoli**

**Il Segretario Generale
Dr.ssa Daniela M. Amato**

AREA DELL'ACCOGLIENZA:

A) Ha concordato la Sua visita previo appuntamento telefonico?

SI ☐

NO ☐

B) Quali strumenti utilizza comunemente per contattare l'amministrazione?

☐ Telefono

☐ Posta

☐ E-mail

☐ Pec

☐ Mi reco direttamente presso gli uffici

☐ Altro _____

C) Ha individuato subito il Servizio o l'Area di riferimento per la sua pratica?

SI ☐

NO ☐

Presso quale area o servizio si è recato ?.....

D) Il funzionario di riferimento era:

☐ Presente

☐ Temporaneamente assente

☐ Assente giustificato

☐ Assente ingiustificato

E) Nel caso in cui il funzionario non era presente qualcuno le ha comunque fornito notizie sulla sua pratica?

SI ☐

NO ☐

F) Per la risoluzione del suo problema ha dovuto contattare più uffici del Comune Bagheria?

SI ☐

NO ☐

G) Quante volte si è recato presso i nostri uffici per la soluzione del medesimo problema?

H) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento per il pubblico?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per niente

AREA DELL'EFFICIENZA:

A) Come valuta la trattazione della sua pratica?

- ☐ Rigorosa
- ☐ Approfondita
- ☐ Sufficiente
- ☐ Superficiale

B) Come valuta i tempi di trattazione della sua pratica?

- ☐ Brevi
- ☐ Congrui
- ☐ Accettabili
- ☐ Lunghi

C) Come valuta la professionalità del funzionario incaricato della trattazione della sua pratica?

- ☐ Alta
- ☐ Adeguata
- ☐ Sufficiente
- ☐ Inadeguata

D) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficienza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività della risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODULISTICA:

A) Ha trovato facilmente la nostra modulistica sul sito web?

SI ☐ NO ☐

B) La modulistica era aggiornata?

SI ☐

NO ☐

C) Se ha compilato dei moduli quanto ritiene chiara e semplice la modulistica che le è stata fornita?

☐ **Molto** ☐ **Abbastanza** ☐ **Poco** ☐ **Per niente**

AREA WEB:

Può indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Comune?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Accessibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONSIDERAZIONI FINALI:

	Buono	Adeguito	Sufficiente	Insufficiente
Come consideri il servizio offerto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti, note e commenti.

Le chiediamo ancora un po' di pazienza, la compilazione di quest'ultima parte del questionario è assolutamente facoltativa e i dati verranno utilizzati ai fini esclusivamente statistici.

Età ☐ **Fino a 29** ☐ **Da 30 a 44** ☐ **Da 45 a 60** ☐ **Oltre i 60**

Nazionalità☐ Italiana☐ Straniera**Sesso**☐ M☐ F**Titolo di studio**

- 1 ☐ Nessun Titolo
- 2 ☐ Licenza Elementare
- 3 ☐ Licenza Scuola Media Inferiore
- 4 ☐ Licenza Scuola Media Superiore
- 5 ☐ Laurea
- 6 ☐ Altro (specificare) _____

Potrebbe indicare la sua attività professionale?

- 1 ☐ Disoccupato
- 2 ☐ Occupato
- 3 ☐ Pensionato
- 4 ☐ Casalinga
- 5 ☐ Imprenditore
- 6 ☐ Dipendente pubblico
- 7 ☐ Libero Professionista
- 8 ☐ Rappresentante associazioni di categoria
- 9 ☐ Altro (specificare) _____

Residenza

- 1 ☐ Bagheria
- 2 ☐ Altra provincia (specificare) _____
- 3 ☐ Altro Paese (specificare) _____

Data _____

Questionario di Customer Satisfaction

Egregio utente,

La preghiamo di compilare il questionario per verificare se le Sue esigenze siano state rispettate ma anche come prezioso contributo per il miglioramento dei nostri servizi.

La ringraziamo fin d'ora per la gentile collaborazione.

**Il Sindaco
Filippo Tripoli**

**Il Segretario Generale
Dr.ssa Daniela M. Amato**

Personale

- **come valuta i tempi di risposta?**

Per nulla adeguati	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **in che misura si sente supportato nel gestire l'iter burocratico?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **in che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai funzionari?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Le informazioni sul sito sono adeguate ?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata ?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Le informazioni fornite dall'ufficio sono utili?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **quali miglioramenti propone?**

.....

ATTESTAZIONE PUBBLICAZIONE

Affissa all'Albo Pretorio *on line* il 10.06.2020 vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Dalla Residenza municipale, 10.06.2020

**Il Responsabile della Pubblicazione all'Albo
Dr- Gabriele La Piana**

Firmato digitalmente da

Gabriele Luigi La Piana

C = IT

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Previo attestazione del Responsabile della pubblicazione all'Albo pretorio on-line, si certifica che il presente provvedimento, ai sensi dell'art. 32 della Legge n. 69/2009 e dell'art. 12 comma 3 della L. R. n. 5/2011, è stato pubblicato all'Albo Pretorio On-Line dell'Ente (www.comune.bagheria.pa.it) - Sez. Albo Pretorio "on line", per quindici giorni interi e consecutivi dal 10/06/2020 al 25/06/2020.
Bagheria, li

**Il Responsabile della Pubblicazione all'Albo
Dr- Gabriele La Piana**

**Il Segretario Comunale
Dr.ssa Daniela M. Amato**

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Generale

C E R T I F I C A

che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il ____/____/_____, ai sensi dell'art. 12

☐ comma 1 (trascorsi 10 giorni dalla pubblicazione);

☒ comma 2 (Immediatamente Eseguitibile);

della L.R. 44 del 03/12/1991 e successive modifiche e integrazioni.

Dalla Residenza Municipale

**Il Segretario Generale
Daniela Maria Amato**