



CITTÀ DI BAGHERIA

Città Metropolitana di Palermo

www.comune.bagheria.pa.it

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

DELIBERAZIONE N. 341

del 17/12/2025

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER L'IMPLEMENTAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EX ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009 E SS.MM.II. – CONTROLLO DI QUALITA'

L'anno duemilaventicinque, il giorno diciassette del mese di Dicembre, alle ore 13:15 e seguenti, nella sala delle adunanze del Palazzo Municipale, in modalità mista in videoconferenza ai sensi dell'art. 4, delle Linee guida approvate con delibera di G.M. n. 67 del 06.04.2022, si è riunita la GIUNTA COMUNALE così composta:

Intervengono i Signori:

		Carica	Pres.	Ass.	Modalità
1	TRIPOLI FILIPPO MARIA	Sindaco	X		in presenza
2	VELLA DANIELE NICOLA	Vice Sindaco e Assessore	X		in presenza
3	GURRADO FRANCESCO	Assessore	X		in presenza
4	TRIPOLI GIUSEPPE	Assessore	X		in presenza
5	INSINGA ANTONELLA ELISA	Assessore	X		in presenza
6	MINEO VINCENZO	Assessore	X		in presenza
7	TORNATORE EMANUELE	Assessore		X	
8	SCIORTINO BIAGIO	Assessore	X		in videoconferenza
TOTALE			7	1	

Partecipa alla seduta la Dott.ssa Daniela Maria Amato, Segretario Generale di questo Comune.

Il Presidente constata che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a volere deliberare sull'argomento sopra indicato.

RELAZIONE E PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

IL SEGRETARIO GENERALE

Il Segretario Generale, Dr.ssa Daniela Maria Amato, attesta ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del DPR 445/2000, di non trovarsi in nessuna ipotesi di conflitto di interessi nemmeno potenziali, né in situazioni che danno luogo ad obbligo di astensione ai sensi del DPR 62/2013 e del codice di comportamento interno e di avere verificato che i soggetti intervenuti nell'istruttoria che segue non incorrono in analoghe situazioni.

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;
- 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”;
- l'art. 147 del d.lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii.;
- il regolamento per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni

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, rieletto per il secondo mandato in occasione delle consultazioni elettorali del 8/9 giugno 2024, 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;

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;

CONSIDERATO altresì che attraverso la *customer satisfaction*, l'Ente svolge il controllo di qualità nell'ambito del complesso sistema integrato di controlli interni, come disciplinati dal Regolamento approvato con delibera di G.C. n.16/2019;

RITENUTO necessario dare esecuzione al predetto art. 19-bis del D. Lgs. 150/ 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;

DATO ATTO che a seguito dell'approvazione del regolamento sopra richiamato, sono state approvate negli anni pregressi le seguenti deliberazione di Giunta Minucipale:

- con deliberazione di G.M. n. 236 del 29.08.2019, si è proceduto 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 e la soddisfazione degli utenti sul personale dipendente, approvando i relativi questionari e inerenti i i servizi biblioteca, refezione scolastica, servizi sociali, sportello tributi, servizio anagrafe, servizi cimiteriali, polizia locale;
- con deliberazione di G.M. n. 278 del 26.11.2021 si è proceduto all'ulteriore avvio di indagini di *customer satisfaction* attraverso questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei seguenti servizi comunali: lo sportello anagrafe, il servizio

P.M., il servizio biblioteca;

RITENUTO necessario proseguire con l'implementazione di ulteriori indagini al fine di ottimizzare il controllo di qualità dei servizi offerti ai cittadini, con particolare attenzione al Servizio di Assistenza Domiciliare, al SUAP e al Servizio Edilizia;

VISTI

- l'art. 147 del d.lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii.;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2019 "Regolamento per la disciplina del sistema integrato dei controlli interni";
- il d.lgs. 150/2000;
- il D. Lgs. 150/2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. 33/2013;
- il D. Lgs. 74/2017;

PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE

1. **Di approvare** ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 L.R. n. 7/2019, le motivazioni di fatto e di diritto richiamati in premessa e facenti parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. **Di procedere** all'implementazione delle indagini di *Customer satisfaction* attraverso i questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei seguenti servizi comunali:
 - SUAP
 - ASSISTENZA DOMICILIARE
 - EDILIZIA PIANIFICAZIONE - AUTORIZZAZIONI ALLO SCAVO
3. **Di dare atto** che queste ulteriori indagini di *Customer satisfaction* si aggiungono a quelli già avviati con deliberazione di G.M. n. 236/2019 ovvero gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze inerenti i servizi biblioteca, refezione scolastica, servizi sociali, sportello tributi, servizio anagrafe, servizi cimiteriali, polizia locale, e a quelli avviati con deliberazione di G.M. n. 278/2021 ossia per lo sportello anagrafe, il servizio di polizia locale e del servizio biblioteca;
4. **Di approvare** i questionari, allegati alla presente per farne parte integrante ed essenziale, di cui agli allegati a) per il servizio SUAP, allegato b) per il servizio Assistenza domiciliare e l'allegato c) per il servizio di Edilizia, Pianificazione e Autorizzazioni allo Scavo;
5. **Di stabilire** di svolgere l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio;
6. **Di demandare** ai Dirigenti della Direzione II "Politiche sociali" e della Direzione V "Urbanistica", in cui sono incardinati i servizi sopra citati, l'adozione di tutti gli atti necessari per lo svolgimento delle suddette indagini di *customer satisfaction*, stabilendo

che dovranno essere predisposte delle cassettoni da collocare negli ingressi principali delle sedi comunali.

7. **Di disporre** la consegna, a cura di ciascuna direzione, dei suddetti questionari compilati entro il 31 dicembre di ogni anno, al Nucleo di valutazione per il tramite del Segretario generale.
8. **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, provvedere alla pubblicazione dei risultati delle indagini.
9. **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;
10. **Di trasmettere** il presente provvedimento ai Dirigenti della direzione II “Politiche sociali” e della direzione V “Urbanistica”, al Nucleo di Valutazione, e alla Dr.ssa Marina Mancini per gli adempimenti di competenza.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr.ssa Daniela M. Amato

[Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ex art. 3 comma 2, D.Lgs. n. 39/1993]

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la superiore proposta;
ritenuto dover provvedere in merito;
visto il parere favorevole espresso dal dirigente del servizio competente per quanto riguarda la regolarità tecnica;
visto il parere espresso dal dirigente del servizio competente per quanto riguarda la regolarità contabile;
visto il vigente O.R.EE.LL.;
a voti unanimi espressi nei modi e forme di legge;

DELIBERA

di approvare la superiore proposta che qui si intende integralmente trascritta.
Con separata votazione espressa ad unanimità di voti

LA GIUNTA MUNICIPALE

di approvare la superiore proposta che qui si intende integralmente trascritta.

Letto, confermato e sottoscritto.

SINDACO
Filippo Tripoli

L'ASSESSORE ANZIANO
Biagio Sciortino _____

SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Daniela Maria Amato