



COMUNE DI VILLASIMIUS

PROVINCIA SUD SARDEGNA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA.

==.==.==.==.==.==.

N. 144 del 17-09-2018

COPIA

OGGETTO: Approvazione linee di indirizzo per lo svolgimento di indagini di soddisfazione dell'utenza rivolte all'attività degli uffici comunali e dei questionari di rilevazione del gradimento dei servizi erogati.

L'anno **duemiladiciotto** ed addì **diciassette** del mese di **settembre** con inizio alle ore **18:00** in Villasimius nella Sede Comunale si è adunata la Giunta Municipale per trattare gli affari posti all'ordine del giorno.

Presiede l'adunanza il sig. **Gianluca Dessi'**

Sono presenti i Sigg. Assessori:

Dessi' Gianluca	PRESIDENTE	P
Pili Daniele	VICE SINDACO	A
Marini Elena	ASSESSORE	P
D'Alise Alessandro	ASSESSORE	P
Marci Maurizio	ASSESSORE	A

risultano presenti n. 3 e assenti n. 2.

Assiste il Segretario Comunale Angelo Steri

Il Presidente assume la presidenza e constatato il numero legale, dichiara aperta la riunione e li invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

PREMESSO CHE:

- la Pubblica Amministrazione è interessata da un processo di modernizzazione teso al superamento di un *modus operandi* fondato su una "cultura del risultato" di natura autoreferenziale a favore di una "cultura di servizio" nell'intento di migliorare costantemente la qualità dei servizi finali erogati e, di conseguenza, la soddisfazione dei cittadini e degli utenti in generale rispetto agli stessi;
- con "indagini di gradimento dell'utenza" o *customer satisfaction* si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica di un cambiamento migliorativo del prodotto/servizio offerto;

CONSIDERATO che per una Pubblica Amministrazione la rilevazione del gradimento dell'utenza risponde più precisamente alle seguenti finalità:

- misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti;
- conoscere 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.

RICHIAMATI:

- la Legge n. 241/1990, a mente del quale l'attività amministrativa deve essere improntata a criteri di economicità, efficacia e trasparenza;
- il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Legge n. 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- il D.Lgs. n. 150/2009 e ss.mm.ii, come novellato dal D.lgs n. 74/2017: "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche Amministrazioni", 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 dei servizi assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione;
- il D.Lgs. n. 267/2000 con particolare riguardo all'art. 147, comma 2, lett. e), del T.U.E.L. (introdotto dalla Legge n. 213/2012) a mente del quale con decorrenza dall'anno 2015, seppur limitatamente agli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, è fatto obbligo di attivare un sistema dei controlli interni diretto, testualmente, a "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente";

VISTE le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento per la Funzione Pubblica e, segnatamente, la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "Rilevazione della qualità percepita dai

cittadini”, con la quale si individua nelle indagini di *customer satisfaction* lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio. La Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:

- rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
- diffondere i risultati della rilevazione, correlandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

VISTO il Regolamento per l’attuazione dei controlli interni che prevede il controllo sulla qualità dei servizi erogati approvato con delibera C.C. n. 4 del 15.02.2012 e, nello specifico, l'art. 9 rubricato "Il controllo di qualità dei servizi erogati";

VISTO il Documento Unico di Programmazione (DUP) approvato con delibera C.C. n. 11 del 27.03.2018;

VISTO il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2018/2020, approvato con delibera G.C. n. 46 del 22.05.2018 che individua, tra gli obiettivi di performance organizzativa attribuiti ai Responsabili di Servizio dell’ente, il seguente:

- Titolo: *Attivazione processo di rilevazione del gradimento dell'utenza sui servizi erogati dall'ente*;
- Descrizione: *Somministrare schede di gradimento di almeno un servizio finale erogato all'utenza da parte di ciascun settore secondo la periodicità e modalità stabilite dalla Giunta comunale*;
- Valore atteso: *Completare la rilevazione entro l'anno e conseguire in ciascun servizio un grado di soddisfazione non inferiore a "buono"*.

APPURATO, pertanto, che questa 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 si intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso un primo questionario di gradimento dei principali servizi rivolti ad utenti esterni e che tale questionario assume un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi comunali.

RITENUTO, pertanto, di procedere, in questa prima fase, ad un’indagine rivolta alle principali attività di uffici di *front office* con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali ed in modo particolare:

- facilità di individuazione degli uffici e chiarezza della segnaletica;
- professionalità, cortesia, disponibilità del personale;
- chiarezza, tempestività delle informazioni ricevute;
- adeguatezza degli orari di apertura al pubblico;
- semplicità della modulistica e di accesso alle informazioni via internet;
- in generale, un giudizio sui servizi ricevuti dall’ufficio

e con formulazione da parte dell’utenza dei seguenti giudizi alternativi:

- eccellente;
- buono;
- sufficiente;

- mediocre;
- insufficiente

oltreché la possibilità di formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami nonché proposte sui nuovi bisogni e servizi da monitorare

RITENUTO di distribuire i questionari secondo modalità semplici ed efficaci, ossia in modalità *online* attraverso il sito internet istituzionale, sia presso l'ufficio relazioni con il pubblico (URP), sia presso gli uffici di *front office* nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio nonché predisporre dei contenitori per la riconsegna degli stessi, anche in forma anonima, da posizionare negli accessi della sede municipale;

RITENUTO di effettuare tale prima indagine nel periodo ottobre-dicembre 2018 e, previo adeguamenti metodologici e modifiche che si rendessero necessarie, di metterla a regime nell'esercizio 2019 con estensione ad altri servizi esterni ed interni;

RITENUTO, altresì, di individuare i seguenti uffici/sportelli al pubblico quali destinatari della prima fase dell'indagine:

- Servizio Affari Istituzionali e Personale: Ufficio Segreteria (Gestione delibere);
- Servizio Affari Sociali e Sistemi Informativi: URP - Protocollo generale;
- Servizio Affari Generali ed Economici: Ufficio Demografico;
- Servizio Polizia Locale: Ufficio Sanzioni Codice della Strada;
- Servizio Finanziario: Tributi – sportello IMU / TARI;
- Servizio Pianificazione e Assetto del Territorio: Gestione pratiche edilizie;
- Servizio Gestione e Tutela del Territorio: Ufficio allacci fognari e voltore;
- Servizio Area Marina Protetta: Ufficio rilascio autorizzazioni AMP;

DATO ATTO che dal presente provvedimento non discendono né oneri finanziari a carico del bilancio comunale né riflessi di natura economico-patrimoniale.

ACQUISITO il parere favorevole del segretario comunale in ordine alla regolarità tecnica della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs n. 267/2000.

Con votazione resa in forma palese

UNANIME DELIBERA

1) **DI AVVIARE** un'indagine per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso questionari di gradimento degli utenti dei servizi comunali con particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- Facilità di individuazione degli uffici e chiarezza della segnaletica;
- Professionalità, cortesia, disponibilità del personale;
- Chiarezza, tempestività delle informazioni ricevute;
- Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico;
- Semplicità della modulistica e di accesso alle informazioni via internet;
- In generale, un giudizio sui servizi ricevuti dall'ufficio

e con formulazione da parte dell'utenza dei seguenti giudizi alternativi:

- eccellente;
- buono;
- sufficiente;
- mediocre;
- insufficiente

DELIBERA DI GIUNTA n.144 del 17-09-2018 Comune di Villasimius

2) **DI APPROVARE** i questionari di gradimento dei servizi e per la formulazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami nonché proposte sui nuovi bisogni e servizi da monitorare, allegati alla presente per farne parte integrante e sostanziale, dando mandato all'ufficio di segreteria comunale di provvedere ad ogni aspetto necessario al corretto svolgimento dell'indagine, in collaborazione con i Responsabili degli uffici comunali interessati e con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

3) **DI SVOLGERE**, in questa prima fase, mediante distribuzione del questionario secondo modalità semplici ed efficaci, ossia in modalità *online* attraverso il sito internet istituzionale, sia presso l'ufficio relazioni con il pubblico (URP), sia presso gli uffici di *front office* nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio nonché la predisposizione di contenitori per la riconsegna degli stessi, anche in forma anonima, da posizionare negli accessi della sede municipale;

4) **DI EFFETTUARE** tale prima indagine nel periodo ottobre - dicembre 2018 e, previo adeguamenti metodologici e modifiche che si rendessero necessarie, di metterla a regime nell'esercizio 2019 con estensione ad altri servizi esterni ed interni;

DI INDIVIDUARE i seguenti uffici/sportelli al pubblico quali destinatari della prima fase dell'indagine:

- Servizio Affari Istituzionali e Personale: Ufficio Segreteria (Gestione delibere);
- Servizio Affari Sociali e Sistemi Informativi: URP - Protocollo generale;
- Servizio Affari Generali ed Economici: Ufficio Demografico;
- Servizio Polizia Locale: Ufficio Sanzioni Codice della Strada;
- Servizio Finanziario: Tributi – sportello IMU / TARI;
- Servizio Pianificazione e Assetto del Territorio: Gestione pratiche edilizie;
- Servizio Gestione e Tutela del Territorio: Ufficio allacci fognari e vulture;
- Servizio Area Marina Protetta: Ufficio rilascio autorizzazioni AMP;

6) **DI PUBBLICIZZARE** lo svolgimento dell'indagine di gradimento dei servizi attraverso mediante apposito avviso negli accessi della sede municipale, sull'*home page* e sulla sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet comunale.

Letto, confermato e sottoscritto
Il PRESIDENTE
F.to Gianluca Dessi'

Il Segretario Comunale
F.to Angelo Steri

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Certifico che la presente deliberazione è in pubblicazione dal al per quindici
giorni ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. 267/00

Il Segretario Comunale
F.to Angelo Steri

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno :
Perché decorsi 10 gg dalla pubblicazione;

Il Segretario Comunale
F.to Angelo Steri

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Li' 19-09-2018

IL FUNZIONARIO INCARICATO