

REGIONE SICILIANA
COMUNE DI LEONFORTE
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA

Pubblicazione dal 20/04/2021
Defissa il 04/05/2021.
IL MESSO

Copia di deliberazione della Giunta Comunale

<p>N. <u>40</u> del Reg.</p> <p>Data <u>19/04/2021</u>.</p>	<p>OGGETTO: Approvazione questionario sulla CUSTOMER SATISFACTION – Piano di rilevazione sul gradimento dei servizi</p>
---	--

L'anno **duemilaventuno**, il giorno **diciannove** di **aprile** alle ore **12.30** nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata con appositi avvisi, la Giunta comunale si è riunita alla presenza dei sigg.ri:

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| 1) <u>SALVATORE BARBERA</u> | SINDACO |
| 2) <u>FEDELE PIOPPO</u> | ASSESSORE ANZIANO |
| 3) <u>GIOVANNI LO GIOCO</u> | ASSESSORE |
| 4) _____ | ASSESSORE |
| 5) _____ | ASSESSORE |

Pareri espressi ai sensi dell'art.1, comma 1, Lett. i) L.R. 48/91, modificato con L.R. n.30/2000, art.12

- Si esprime parere favorevole per quanto riguarda la regolarità tecnica
- Si esprime parere non favorevole _____

IL SEGRETARIO GENERALE

f.to **Dott. Pierpaolo Nicolosi.**

- Si attesta che la presente proposta di deliberazione non comporta oneri finanziari
- Si esprime parere favorevole per quanto riguarda la regolarità contabile
- Si esprime parere favorevole per quanto riguarda la copertura finanziaria (cap. ___ bilancio ___).

IL CAPO SETTORE FINANZIARIO

f.to _____.

Fra gli assenti sono giustificati (art.173 O.R.E.L.), gli Assessori Cammarata - Campione e Barbera.

Partecipa il Segretario Comunale Dott. Pierpaolo Nicolosi.

Il Sindaco, constatato che gli interventi sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Premesso che la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative;

che 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;

Visto 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;

Visto 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;

Viste 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”;

Ravvisato che rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il proprio cittadino verso il miglioramento della qualità dei servizi.

Considerato che è obiettivo dell'Ente promuovere un sistema di assicurazione della qualità diretto alla rilevazione dei risultati dei servizi, attraverso la predisposizione e adozione di apposito questionario che consenta di :

- ✓ 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 alla P.A.;

Valutato 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 servizi 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 dell'ente.

Ritenuto, pertanto, di procedere, in questa prima fase, ad un'indagine 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.

PROPONE

1. Di richiamare la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.
2. Di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento 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 approvare il questionario predisposto dal Segretario Generale, allegato alla presente proposta per farne parte integrante e sostanziale.
4. Di disporre che l'indagine dovrà essere svolta mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre delle cassetine agli ingressi principali del palazzo comunale nonché degli altri stabili comunali per la riconsegna degli stessi, nel periodo compreso tra il 26 aprile 2021 e il 31 maggio 2021.
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.

La G.M.

Vista la superiore proposta di deliberazione;

Visto il parere espresso dal Segretario Generale in ordine alla regolarità tecnica;

Visto l'O.R.EE.LL. vigente in Sicilia

Ad unanimità di voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Di approvare la suesposta proposta deliberativa, intendendola qui di seguito riportata

Letto, approvato e sottoscritto,

IL SINDACO
F.to Avv. Salvatore Barbera

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott. Pierpaolo Nicolosi

L'ASSESSORE ANZIANO
F.to Fedele Pioppo

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo on-line, istituito nel sito informatico di questo Comune, ai sensi dell'art. 32 della legge n. 69/2009 dal giorno 20/04/2021 e per quindici giorni fino al 04/05/2021 .

Leonforte, lì

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE
F.to _____

IL SEGRETARIO COMUNALE

certifica, su conforme attestazione del Responsabile della pubblicazione, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'albo on-line, sul sito istituzionale di questo Comune, all'indirizzo www.comune.leonforte.en.it, ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/2009 il giorno 20/04/2021 e vi è rimasta per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 11 della Legge Regionale 03 dicembre 1991, n. 44.

Leonforte, lì

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott. Pierpaolo Nicolosi

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Si attesta che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 29/04/2021

ai sensi del 1° comma dell'art. 12 della L.R. n. 44/1991, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione.

ai sensi del 2° comma dell'art. 12 della L.R. n. 44/1991, dichiarata immediatamente esecutiva.

Leonforte, lì

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott. Pierpaolo Nicolosi

È copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Leonforte,