



I.E. *[Signature]*

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

NELLA FUNZIONE DI GIUNTA PROVINCIALE

Seduta del giorno: 23/10/2020 N° 112

OGGETTO

Indagini di Customer Satisfaction - Approvazione nuovo questionario di gradimento delle attività di sportello degli uffici provinciali. Art. 19 bis D. Lgs. n. 150/2009.

I SETTORE AFFARI GENERALI E PARTECIPATE

Somma stanziata	€.	_____
Aumentate	€.	_____
Diminuite	€.	_____
Somma disponibile	€.	_____
Somme già impegnate, liquidate o pagate	€.	_____
Somma impegnata/liquidata con la presente	€.	_____
Rimanenza disp.	€.	_____

Il Capo Settore

Impegno annotato al n. _____ del registro cronologico degli impegni.

Ai sensi del comma 5 dell'art.55 della L.142/90, nel testo modificato con la L.127/97

SI ATTESTA

La copertura finanziaria della spesa come sopra impegnata col presente atto.

Il Capo del III Settore
Dott. A. Cappuccio

L'anno duemilaventi addì venti tre del mese di Ottobre nel Palazzo del Libero Consorzio Comunale di Siracusa il Commissario Straordinario Dott. Domenico Percolla, assistito dal Segretario Generale Dott. Vincenzo Scarcella

Ha assunto la seguente deliberazione

IL CAPO DEL I SETTORE

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 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;

- la Legge n. 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";

- il D. Lgs. n. 174/2012 che ha introdotto l'art. 147 co. 2, lett. e), al TUEL approvato con D.L.vo 267/2000 ed il Regolamento sul sistema dei controlli di questo Ente, approvato con deliberazione di Consiglio Provinciale n. 28 del 6/12/2018;

- 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 l'art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal Decreto Madia, che prevede forme di partecipazione dei cittadini e degli "altri utenti finali", 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. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui al comma 1 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell' Amministrazione;

4. Il Nucleo 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);

Ritenuto che nel Piano degli obiettivi dovrà essere evidenziato, tra l'altro, l'obiettivo di avviare periodiche indagini di customer satisfaction sulla qualità dei servizi percepita dai cittadini, volte ad un miglioramento degli stessi;

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 continuità al predetto art. 19-bis del D. Lgs. n. 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 provinciali attraverso nuovi 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, pertanto, di procedere con un nuovo modello a un'indagine rivolta alle attività di sportello con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi provinciali, tramite **l'URP e i Capi Settore**;

Visti

- **L'art. 147/bis, comma 1, del D. Lgs. 267/200 s.m.i. e l'art. 39 del R. O. U.S.:** "Ai sensi ed agli effetti dell'art. 3 del Decreto Legge 174/2012, convertito in legge 7/12/2012, n. 213, si attesta che nella formazione della determinazione di cui sopra sono state valutate le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimità ed i presupposti ritenuti rilevanti per l'assunzione del provvedimento ed è stata seguita la procedura prescritta dalla vigente normativa di legge e regolamentare in materia"

parere favorevole per la regolarità tecnica



Il Capo del I settore
(Dott. G. Di Natale)

- **l'art. 147/bis, comma 1, del D. Lgs. N. 267/2000 s.m.i. e l'art. 39 del R. O. U.S.,** "Ai sensi ed agli effetti dell'art. 3 del Decreto Legge 174/2012, convertito in legge 7/12/2012, n. 213, si attesta che nella formazione della determinazione di cui sopra sono state valutate le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimità ed i presupposti ritenuti rilevanti per l'assunzione del provvedimento ed è stata seguita la procedura prescritta dalla vigente normativa di legge e regolamentare in materia"

parere favorevole per la regolarità contabile

Il Capo del III Settore
(Dott. A. Cappuccio)

Acquisiti i prescritti pareri favorevoli di cui all'art. 12 della l.r. 30/2000 e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti e/o indiretti sulla contabilità e sul patrimonio dell'Ente;

VISTI:

- il D.Lgs. n. 267/2000, e ss. mm. ii. con particolare riferimento all'art. 48;
- il D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;

PROPONE

1. Di approvare tutto quanto prescritto in premessa quale parte integrante del presente dispositivo;
2. Di approvare il nuovo modello di questionario, allegato al presente atto, per farne parte integrante e sostanziale, al fine di effettuare un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento delle attività di sportello degli uffici, circa il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi provinciali;
3. Di trasmettere il presente provvedimento a tutti i capi settore per la distribuzione del questionario agli utenti;
4. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio dell'Ente e sul sito web istituzionale www.provincia.siracusa.it nella home page e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale sotto sezione Performance "Sistemi misurazione e valutazione della Performance";
5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio provinciale;
6. Di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 , c. 4 del D. Lgs 267/2000 e ss. mm. ii.



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Ritenuto di approvare detta proposta per le motivazioni nella stessa contenute per le ragioni espresse nella parte motivata che qui si intendono integralmente richiamate,

DELIBERA

1. Di approvare tutto quanto prescritto in premessa quale parte integrante del presente dispositivo;
2. Di approvare il nuovo modello di questionario, allegato al presente atto, per farne parte integrante e sostanziale, al fine di effettuare un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento delle attività di sportello degli uffici, circa il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi provinciali;
3. Di trasmettere il presente provvedimento a tutti i capi settore per la distribuzione del questionario agli utenti;
4. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio dell'Ente e sul sito web istituzionale www.provincia.siracusa.it nella home page e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale sotto sezione Performance "Sistemi misurazione e valutazione della Performance";
5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio provinciale;
6. Di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 , c. 4 del D. Lgs 267/2000 e ss. mm. ii.



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

Al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un **questionario** di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi provinciali.

Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PROVINCIALI

A quali dei servizi/uffici provinciali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

Indichi l'utente il gradimento con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5
Ha trovato facilmente l'ufficio che cercava	1	2	3	4	5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile.	1	2	3	4	5
Le informazioni che Le vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli.	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che Le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5

Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?:

Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto? Sì No

Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata Invariata Migliorata

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre? Sì No

Se sì, può indicarci quali?

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Libero Consorzio Comunale di Siracusa?

Scarsi Mediocri Sufficienti Discreti Buoni Ottimi

Consulta il sito internet www.provincia.siracusa.it: Sì No

Se sì, può indicarci con quale frequenza?

Giornalmente Settimanalmente Mensilmente Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Aggiornamento delle informazioni				
Chiarezza delle informazioni				
Leggibilità				
Grafica				

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino? Sì No

Se sì, può indicarci quali?

PROFILO UTENTE

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F																		
Anno di nascita	____ / ____ / ____																		
Professione	<table border="1"><tr><td>Operaio</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Impiegato</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Dirigente</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Commerciante</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Libero prof</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Pensionato</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Studente</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Disoccupato</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Altro</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>	Operaio	<input type="checkbox"/>	Impiegato	<input type="checkbox"/>	Dirigente	<input type="checkbox"/>	Commerciante	<input type="checkbox"/>	Libero prof	<input type="checkbox"/>	Pensionato	<input type="checkbox"/>	Studente	<input type="checkbox"/>	Disoccupato	<input type="checkbox"/>	Altro	<input type="checkbox"/>
Operaio	<input type="checkbox"/>																		
Impiegato	<input type="checkbox"/>																		
Dirigente	<input type="checkbox"/>																		
Commerciante	<input type="checkbox"/>																		
Libero prof	<input type="checkbox"/>																		
Pensionato	<input type="checkbox"/>																		
Studente	<input type="checkbox"/>																		
Disoccupato	<input type="checkbox"/>																		
Altro	<input type="checkbox"/>																		
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)																			

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, La informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino.

I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.

Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

La preghiamo di consegnare il questionario, una volta compilato, all'ufficio presso il quale lo ha ritirato.

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.provincia.siracusa.it

Letto, confermato e sottoscritto.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
(Dott. *Domenico Percolla*)

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. *Vincentino Scarcella*)

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il presente atto è pubblicato all'Albo Provinciale on line

Dal..... **26 OTT. 2020** al..... **09 NOV. 2020**

Col n..... del Reg. pubblicazioni

L'addetto alla pubblicazione

Fona



Il Segretario Generale

[Signature]

CERTIFICATO DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE N°.....

Il sottoscritto, su conforme dichiarazione dell'addetto all'Albo

CERTIFICA

Che copia della presente deliberazione è stata affissa e pubblicata all'Albo Pretorio on line dal

al e che non sono pervenuti reclami.

Siracusa, li

Addetto alla pubblicazione

Il Segretario Generale

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la deliberazione è divenuta esecutiva in data **23/10/2020** Per:

Ai sensi dell'art. 12 comma 1 della L. R. n. 44/91 e s. m. i.;

Dichiarazione di immediata eseguibilità ai sensi dell'art.12 comma 2 della L. R. n. 44/91 e s. m. i.;

Siracusa, li **23/10/2020**



Il Segretario Generale

[Signature]