



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Deliberazione n. 91 del 09/05/2018

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DA UFFICI/SERVIZI COMUNALI

L'anno **duemiladiciotto** il giorno **nove** del mese di **maggio** alle ore **17:00** in Cittadella, nella sala delle adunanze la Giunta Comunale si è riunita con la presenza dei Signori:

PIEROBON LUCA	SINDACO	Presente
SIMIONI MARCO	ASSESSORE	Presente
BELTRAME MARINA	ASSESSORE	Presente
GALLI DIEGO	ASSESSORE	Presente
PAVAN FRANCESCA	ASSESSORE	Presente

Assenti n. 0

Presenti n. 5

Partecipa alla seduta il SEGRETARIO GENERALE GIACOMIN DANIELA che provvede alla redazione del presente verbale.

Assume la presidenza il Sig. PIEROBON LUCA, nella sua qualità di SINDACO, il quale riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DA UFFICI/SERVIZI COMUNALI

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO HA REDATTO
LA SEGUENTE PROPOSTA DI DELIBERAZIONE**

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 generalmente 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;
- 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;
- il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza – P.T.P.C.T. – Triennio 2018-2020 – approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 31.1.2018;
- la L. 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- 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";

RICHIAMATI, in particolare, i commi 2 e 3 dell'art. 19 bis del D.Lgs. 150/2009, inserito dal D.Lgs. n. 74/2017, che prevedono:

"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";

CONSIDERATO, pertanto, 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 il grado di soddisfazione degli utenti interni in relazione ai servizi strumentali e di supporto;

- 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.

VALUTATO che quest'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 s'intende monitorare la percezione e la soddisfazione:

- dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali
- dei dipendenti dell'Ente per servizi erogati loro da altri uffici dell'Ente

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 pertanto di procedere, in questa prima fase, a un'indagine rivolta:

- ai servizi interni all'Ente quali quelli forniti dall'ufficio personale e dal C.E.D.;
- ai servizi al pubblico quali quelli erogati dall'U.R.P., dalla biblioteca comunale e dalla polizia locale;

con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali e 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;

RITENUTO, altresì:

- di distribuire i questionari rivolti ai cittadini, allo sportello nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio
- di inviare i questionari rivolti ai dipendenti via e-mail

e di predisporre delle cassettoni all'ingresso dell'Ufficio di riferimento per la riconsegna degli stessi;

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, reso dal Dirigente del Secondo Settore ai sensi dell'articolo 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267;

PROPONE

1. di dare atto che la premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento delle attività degli uffici individuati in premessa, circa 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 prevedere che i questionari verranno predisposti dai Responsabili dei Settori

interessati e che verranno poi approvati con deliberazione di Giunta Comunale, atto con cui si procederà inoltre a dare mandato ai Responsabili stessi di provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell'indagine e a definire le date in cui dovranno svolgersi le indagini stesse;

4. di svolgere l'indagine mediante

- la distribuzione dei questionari rivolti ai cittadini, allo sportello nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio
- l'invio dei questionari rivolti ai dipendenti via e-mail

e di predisporre delle cassetine all'ingresso dell'Ufficio di riferimento per la riconsegna degli stessi; ;

5. di provvedere alla diffusione e divulgazione degli esiti delle indagini 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 che la presente deliberazione non comporta alcun onere aggiuntivo a carico del bilancio comunale.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la su estesa proposta di delibera predisposta dal Responsabile del Servizio;

Avuti i prescritti pareri favorevoli a termini ai sensi dell'art. 49, 1° comma del decreto legislativo 18.08.2000 n. 267, "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali" espressi sulla proposta di deliberazione e riportati a conferma in calce alla presente;

Con voti unanimi e favorevoli, palesemente espressi

DELIBERA

- 1 di dare atto che la premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
- 2 di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento delle attività degli uffici individuati in premessa, circa 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 prevedere che i questionari verranno predisposti dai Responsabili dei Settori interessati e che verranno poi approvati con deliberazione di Giunta Comunale, atto con cui si procederà inoltre a dare mandato ai Responsabili stessi di provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell'indagine e a definire le date in cui dovranno svolgersi le indagini stesse;
- 4 di svolgere l'indagine mediante
 - la distribuzione dei questionari rivolti ai cittadini, allo sportello nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio
 - l'invio dei questionari rivolti ai dipendenti via e-mail
- 5 e di predisporre delle cassetine all'ingresso dell'Ufficio di riferimento per la riconsegna degli stessi; ;
- 6 di provvedere alla diffusione e divulgazione degli esiti delle indagini 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;
- 7 di dare atto che la presente deliberazione non comporta alcun onere aggiuntivo a carico del bilancio comunale



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.

Verbale n. **21** del **09.05.2018**

IL SINDACO

PIEROBON LUCA

IL SEGRETARIO GENERALE

GIACOMIN DANIELA



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Proposta N. 2018 / 890
SERVIZIO DELIBERE

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DA UFFICI/SERVIZI COMUNALI

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

Ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n° 267, si esprime sulla proposta di deliberazione in oggetto parere *FAVOREVOLE* in ordine alla sola regolarità tecnica, dando atto che la presente proposta:

comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

Lì, 07/05/2018

IL DIRIGENTE
GIACOMIN DANIELA
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Proposta N. 2018 / 890
SERVIZIO DELIBERE

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DA UFFICI/SERVIZI COMUNALI

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

Parere del Responsabile di Ragioneria in ordine alla regolarità contabile (art. 49, comma 1, D. Lgs 18.08.2000 n. 267, così come sostituito dall'art. 3 del D.L. 174/2012) :

parere *FAVOREVOLE*

Lì, 07/05/2018

IL DIRIGENTE
SARTORE CARLO
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Deliberazione di Giunta Comunale N. 91 del 09/05/2018

Certificato di Esecutività

Oggetto: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DA UFFICI/SERVIZI COMUNALI

Si certifica che la presente deliberazione pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune in data 17/05/2018, non ha riportato nei primi dieci giorni di pubblicazione denunce di illegittimità, per cui è diventata esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3 del D. Lgs. 267/2000 il giorno 27/05/2018.

Cittadella li, 06/06/2018

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. GIACOMIN DANIELA
(Sottoscritto digitalmente
ai sensi dell'art. 21 D.L.gs. n. 82/2005 e
s.m.i.)



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Certificato di Avvenuta Pubblicazione

Deliberazione di Giunta Comunale N. 91 del 09/05/2018

Oggetto: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DA UFFICI/SERVIZI COMUNALI

Si dichiara l'avvenuta regolare pubblicazione della presente deliberazione all'Albo Pretorio on-line di questo Comune dal 17/05/2018 al 01/06/2018 per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art 124 del D.lgs 18.08.2000, n. 267 e la contestuale comunicazione ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs 18.08.2000, n. 267.

Cittadella li, 06/06/2018

L'INCARICATO DELLA PUBBLICAZIONE
GIACOMIN DANIELA
(Sottoscritto digitalmente
ai sensi dell'art. 21 D.L.gs. n. 82/2005 e
s.m.i.)