



**CITTA' di CANICATTI'**  
(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

Immediatamente esecutiva

SI

NO

Seduta del

Giorno

30/07/2009 N. 144

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE**

**OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLO EX ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009 E SS.MM.II.**

L'anno duemilaDICIANNOVE addì *30* del mese di *luglio* alle ore *13.45* nel Comune di Canicatti e nel Palazzo di Città, si è riunita la Giunta Municipale sotto la Presidenza del Sindaco avv. Ettore Di Ventura con l'intervento dei seguenti componenti:

PRESENTI N. *7* ASSENTI N. *0*

Cognome	Nome	PR.	AS.
DI VENTURA	Ettore	<i>E. Di Ventura</i>	
DI FAZIO	Giangaspere	<i>G. Fazio</i>	
CORBO	Rosa Maria	<i>R. Corbo</i>	
CUVA	Angelo	<i>A. Cova</i>	<input checked="" type="checkbox"/>
DI BENEDETTO	Fabio	<i>F. Di Benedetto</i>	
GIARDINA	Antonio	<i>A. Giardina</i>	
MESSINA	Angelo	<i>A. Messina</i>	
PALERMO	Umberto	<i>U. Palermo</i>	

Partecipa alla seduta il Segretario Generale del Comune, dott. Giovanni Panepinto.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la seduta e Li invita a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

**PROPOSTA DI ATTO DELIBERATIVO**

**RELAZIONE E PROPOSTA DI DELIBERAZIONE**

**IL SEGRETARIO GENERALE**

**CONSIDERATO** 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;

**VISTI**:

- 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;
- il D. Lgs. 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;
- 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** 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 dell'amministrazione

**VISTA** la Deliberazione di G.M. n.128 del 15 ottobre 2019 ad oggetto: *Approvazione Piano Esecutivo di gestione comprensivo di P.D.O. (Piano degli obiettivi e Piano della Performance Anno 2019 – art. 169, comma 3 bis del D.Lgs. n. 267/2000 introdotto dalla Legge di conversione*

n. 213/2012;

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** necessario dare esecuzione al predetto art. 19-bis del D. Lgs. 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;

**CHE** l'Amministrazione 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;

**RITENUTO** di procedere, in questa prima fase, ad una indagine di 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 nonché ad una indagine per valutare il grado di soddisfazione del personale, rinviando al 2020 le ulteriori indagini;

**VISTI:**

- il D. Lgs. 267/ 2000;
- il D. Lgs. 150/ 2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. 33/ 2013;
- il D. Lgs. 74/ 2017;
- la L. 150/ 2000;
- il vigente O.R.EE.LL.della Regione siciliana

**PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE**

1. Di approvare le premesse quale parti integranti e sostanziali del presente dispositivo;
2. Di procedere 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;

3. Di procedere all'avvio di una indagine di *Customer satisfaction* attraverso questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti sul personale dipendente;
4. Di approvare i due questionari allegati alla presente per farne parte integrante e sostanziale sotto la lettera "A" e "B";
5. Di stabilire di svolgere l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di effettuarli per i seguenti servizi: biblioteca, refezione scolastica, servizi sociali, sportello tributi, servizio anagrafe, servizi cimiteriali, polizia locale;
6. Di demandare al Dirigente della Direzione V^ dott. A. Licata ed ai Responsabili di P.O., l'adozione di tutti gli atti necessari per lo svolgimento delle suddette indagini di *customer satisfaction*, stabilendo che dovranno essere predisposte delle cassette agli ingressi principali dei palazzi comunali per la riconsegna degli stessi, che dovranno essere realizzate entro il 30.12.2019 e consegnati all'OIV per il tramite del Segretario generale;
7. 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;
8. 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;
9. Di trasmettere il presente provvedimento al Dirigente della Direzione V^ dott. A. Licata, alle Posizioni Organizzative e all'OIV;
10. Di dichiarare la presente immediatamente esecutiva ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 44/91, stante l'urgenza di avviare l'indagine di cui sopra ed ottemperare alle disposizioni normative dell'art. 19-bis del D.lgs. 150/2009, come introdotto dal D.lgs. 74/2017.

Il Segretario Generale  
Giovanni Panepinto

Visto l'art. 49 del D.Lgv. 18.08.2000, n. 267, recepito dall'art. 12 della L.R. n. 30/2000, esprime parere favorevole

*in ordine alla regolarità tecnica*

Li,

Il Segretario Comunale  
dott. Giovanni Panepinto



**COMUNE DI CANICATTI'**  
*(Libero consorzio comunale di Agrigento)*

Allegato "A"

**AREA DELL'ACCOGLIENZA:**

**A) Ha concordato la Sua visita previo appuntamento telefonico?**

SI

NO

**B) Quali strumenti utilizza comunemente per contattare l'amministrazione?**

Telefono

Posta

E-mail

Pec

Mi reco direttamente presso gli uffici

Altro \_\_\_\_\_

**C) Ha individuato subito il Servizio o la Direzione di riferimento per la sua pratica?**

SI

NO

Presso quale direzione o servizio si è recato ?.....

**D) Il funzionario di riferimento era:**

Presente

Temporaneamente assente

Assente giustificato

Assente ingiustificato

**E) Nel caso in cui il funzionario non era presente qualcuno le ha comunque fornito notizie sulla sua pratica?**

SI

NO

**F) Per la risoluzione del suo problema ha dovuto contattare più uffici del Comune di Canicatti?**

SI

NO

**G) Quante volte si è recato presso i nostri uffici per la soluzione del medesimo problema?**

Meno di due

Più di due

**H) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento per il pubblico?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

#### **AREA DELL'EFFICIENZA:**

**A) Come valuta la trattazione della sua pratica?**

Rigorosa

Approfondita

Sufficiente

Superficiale

**B) Come valuta i tempi di trattazione della sua pratica?**

Brevi

Congrui

Accettabili

Lunghi

**C) Come valuta la professionalità del funzionario incaricato della trattazione della sua pratica?**

Alta

Adeguata

Sufficiente

Inadeguata

**D) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?**

	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per niente</b>
<b>Cortesìa del personale</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Competenza del personale</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Efficienza del personale</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tempestività della risposta</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MODULISTICA:**

**A) Ha trovato facilmente la nostra modulistica sul sito web?**

SI  NO

**B) La modulistica era aggiornata?**

SI  NO

**C) Se ha compilato dei moduli quanto ritiene chiara e semplice la modulistica che le è stata fornita?**

Molto  Abbastanza  Poco  Per niente

**AREA WEB:**

**Può indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Comune?**

	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per niente</b>
<b>Accessibilità</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aggiornamento</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Completezza delle informazioni</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CONSIDERAZIONI FINALI:**

**Buono   Adeguato   Sufficiente   Insufficiente**

**Come consideri il servizio offerto?**

                                                                

Suggerimenti, note e commenti.

---

---

---

---

---

---

---

Le chiediamo ancora un po' di pazienza, la compilazione di quest'ultima parte del questionario è assolutamente facoltativa e i dati verranno utilizzati ai fini esclusivamente statistici.

**Età**             Fino a 29             Da 30 a 44             Da 45 a 60             Oltre i 60

**Nazionalità**                                       Italiana                                       Straniera

**Sesso**     M     F

**Titolo di studio**

- 1     Nessun Titolo
- 2     Licenza Elementare
- 3     Licenza Scuola Media Inferiore
- 4     Licenza Scuola Media Superiore
- 5     Laurea
- 6     Altro ( specificare) \_\_\_\_\_

**Potrebbe indicare la sua attività professionale?**

- 1     Disoccupato

- 2  Occupato
- 3  Pensionato
- 4  Casalinga
- 5  Imprenditore
- 6  Dipendente pubblico
- 7  Libero Professionista
- 8  Rappresentante associazioni di categoria
- 9  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Residenza**

- 1  Canicatti
- 2  Altra provincia (specificare) \_\_\_\_\_
- 3  Altro Paese (specificare) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_



**COMUNE DI CANICATTI'**  
*(Libero consorzio comunale di Agrigento)*

## **Questionario di Customer Satisfaction**

Egregio utente,

La preghiamo di compilare il questionario per verificare se le Sue esigenze siano state rispettate ma anche come prezioso contributo per il miglioramento dei nostri servizi.

La ringraziamo fin d'ora per la gentile collaborazione.

**Il Segretario Generale**  
**dott. Giovanni Panepinto**

**Il Sindaco**  
**avv. Ettore Di Ventura**

## **Questionario di Customer Satisfaction**

Egregio utente,

La preghiamo di compilare il questionario per verificare se le Sue esigenze siano state rispettate ma anche come prezioso contributo per il miglioramento dei nostri servizi.

La ringraziamo fin d'ora per la gentile collaborazione.

**Il Sindaco**

**Il Segretario Generale**

**Personale**

**come valuta i tempi di risposta?**

Per nulla adeguati	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**in che misura si sente supportato nel gestire l'iter burocratico?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**in che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai funzionari?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

- **Le informazioni sul sito sono adeguate ?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

- **La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata ?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

- **Le informazioni fornite dall'ufficio sono utili?**

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

- **quali miglioramenti propone?**

.....

## **LA GIUNTA COMUNALE**

**VISTA** la superiore proposta formulata dal Segretario Generale dott. Panepinto -

**RITENUTO** di doversi deliberare in merito;

**ACCERTATO** che detta proposta è corredata dai pareri prescritti dalla vigente normativa;

**ATTESA** la propria competenza ad approvare il presente atto;

**Ad unanimità di voti favorevoli espressi nei modi e nelle forme di legge;**

## **DELIBERA**

**DI APPROVARE** la proposta di deliberazione di cui in premessa che qui si intende integralmente riportata.

**DICHIARARE, CON SEPARATA E UNANIME VOTAZIONE LA PRESENTE DELIBERAZIONE IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA AI SENSI DI LEGGE.**

L'Assessore Anziano

*[Handwritten signature]*

Il Sindaco

avv. Ettore Di Ventura

*[Handwritten signature]*

Il Segretario Generale

dott. Giovanni Panepinto

*[Handwritten signature]*

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

**ATTESTA**

che la presente deliberazione, in applicazione della Legge Regionale n. 44 del 3 dicembre 1991, pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni, come previsto dall'art. 11 a seguito degli adempimenti sopra attestati. *PAZ 01-11-2018 AZ 15-11-2018*

- E' DIVENUTA ESECUTIVA IL GIORNO \_\_\_\_\_ DECORSI 10 GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE.
- E' STATA DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

U.O.C. Segreteria

f.to \_\_\_\_\_

Il Segretario Generale

*[Handwritten signature]*  
f.to \_\_\_\_\_

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Canicatti, li \_\_\_\_\_

Esecutiva il \_\_\_\_\_, ai sensi dell'art. 12 - comma 1 - L.R. 3.12.1911, n. 44.

Dalla Residenza Municipale \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE  
*dr. Giovanni Panepinto*