



# COMUNE DI CAROVIGNO

Provincia di Brindisi

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 111 del 25/06/2020

**OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLLO DEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE COMUNALE – ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009**

L'anno duemilaventi addì venticinque del mese di Giugno alle ore 16:45, nella Sede Municipale, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto, si è riunita la Giunta Comunale.

Presiede Il Sindaco Dott. Massimo Vittorio Lanzilotti.

All'appello risultano:

| N° | Qualifica                | Nome                        | Presente | Assente |
|----|--------------------------|-----------------------------|----------|---------|
| 1  | Sindaco                  | LANZILOTTI MASSIMO VITTORIO | SI       |         |
| 2  | Assessore - Vice Sindaco | TATEO ANTONELLA             | SI       |         |
| 3  | Assessore                | PALMA ONOFRIO               | SI       |         |
| 4  | Assessore                | ORLANDINI LUIGI             | SI       |         |
| 5  | Assessore                | CAMPOREALE ANTONINO         |          | SI      |
| 6  | Assessore                | SAPONARO MARIA GRAZIA       |          | SI      |

PRESENTI: 4

ASSENTI: 2

Partecipa all'adunanza ed è incaricato della redazione del presente verbale Il Segretario Generale Dott.ssa Antonella Barletta.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a trattare il seguente argomento:

**OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLO DEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE COMUNALE – ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009**

**LA GIUNTA COMUNALE**

**PREMESSO** che:

- la PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione tecnologica 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;
- la L. 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;
- 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;
- 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*";
- l'art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal cd 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. 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)".

**RITENUTO** che nell'approvando 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 ed efficientemente 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 esecuzione 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 comunali attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento dei servizi, assumendo il questionario 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 a un'indagine rivolta alle attività di sportello con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali;

**PRESO ATTO** del programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, a tal fine predisposto dal Segretario generale ed allegato al presente atto, in uno con l'ipotesi di questionario da somministrare ai cittadini/utenti.

**VISTI:**

- il D.Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento all'art. 48;
- il D.Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;
- il D.Lgs. n. 33/2013;
- il D.Lgs. n. 74/2017;
- la L. n. 150/2000;
- con votazione favorevole unanime, resa nelle forme di legge.

## **DELIBERA**

1. Di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. Di approvare l'allegato programma di "*Customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, preordinato a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti, attraverso la somministrazione del questionario, allo stesso allegato;
3. 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;
4. Di trasmettere copia del presente atto, in uno con il programma allo stesso allegato, ai Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa;
5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.
6. Di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo.

Letto, confermato e sottoscritto

Il Sindaco  
Dott. Massimo Vittorio Lanzilotti  
*Firmato Digitalmente*

Il Segretario Generale  
Dott.ssa Antonella Barletta  
*Firmato Digitalmente*