



C O M U N E D I M A N Z I A N A
Città Metropolitana di Roma Capitale

L.go G.Fara, 1 - 00066 Manziana (Roma)
Tel. 0699674024 Fax 0699674021
Email : info@comune.manziana.rm.it

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

DELIBERA N. 136 DEL 22/11/2018

OGGETTO: RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

L'anno **duemiladiciotto** il giorno **ventidue** del mese di **Novembre** alle ore **15:00** e seguenti, nella sala delle adunanze, in seguito a convocazione, si è riunita la Giunta Comunale.

Intervengono i Signori:

NOME	FUNZIONE	PRESENZA
BRUNI BRUNO	Sindaco	si
PIRAS MASSIMO	Vice Sindaco	no
BRINI ELEONORA	Assessore	si
CAVALIERI MARCO	Assessore	si
SENATRA VALERIA	Assessore	no

Totale presenti : 3

Totale assenti :2

Partecipa Il Segretario Generale, **Luisa Carmen Giovanna Cogliano**.

Presiede Il Sindaco, **Bruno Bruni**, il quale essendo legale il numero dei presenti, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Premesso che :

- il processo di trasformazione e modernizzazione della Pubblica Amministrazione, in atto da diversi anni, contempla anche 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 attuare un orientamento della azione amministrativa volto agli utenti ed al miglioramento della qualità dei servizi;

Richiamati:

- il D.Lgs n. 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" con le modifiche apportate dal D. Lgs n. 74/2017 che, in particolare, all'articolo 19-bis "Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali" stabilisce quanto di seguito riportato:
"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)";
- il D.Lgs. n. 33/2013 che all'art. 35, comma 1, lett. n), 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";

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 alla Pubblica Amministrazione.

Atteso che questa Amministrazione :

- intende 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;
- ritiene fondamentale monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini, rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali, attraverso questionari di gradimento dei servizi che assumono un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi resi dall'ente;

Ritenuto, pertanto, doversi procedere ad una indagine complessiva 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.

Dato atto che non occorre acquisire sulla presente proposta il parere del responsabile dei Servizi Finanziari, in quanto il provvedimento non comporta oneri né diretti né riflessi a carico dell'Ente;

Accertata la competenza a provvedere ai sensi dell'art. 48 D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000

PROPONE DI DELIBERARE

Dare atto che la premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;

Procedere all'avvio di un'indagine di "*customer satisfaction*" attraverso uno specifico questionario volto a misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali ;

Approvare il questionario allegato al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;

Svolgere l'indagine mediante la distribuzione del questionario presso gli uffici dell'Ente che dovranno renderlo disponibile all'utenza nel momento in cui essa usufruisce dei servizi;

Demandare agli uffici Protocollo-URP e Segreteria del Sindaco la predisposizione di raccoglitori dei questionari compilati;

Provvedere alla diffusione e divulgazione del questionario alla cittadinanza, mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line, sull'Home Page e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;

Dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti o riflessi a carico del bilancio comunale;

Dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 134, ultimo comma, del D.Lgs. n. 267/2000, al fine di avviare con celerità la rilevazione in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la su estesa proposta di deliberazione;

ACQUISITO l'allegato parere di regolarità tecnica reso, ai sensi dell'art. 49 del TUEL approvato con D.Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000, dal Responsabile dell'Area Amministrativa;

RITENUTO che la proposta di deliberazione sia meritevole di approvazione in quanto confacente agli interessi dell'Amministrazione;

ATTESA la propria competenza a provvedere nel merito;

Con voti unanimi resi ed accertati nei modi e nelle forme di legge, anche ai fini dell'immediata eseguibilità,

DELIBERA

Di approvare la proposta di deliberazione che precede avente ad oggetto: **"RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION"**;

Di dichiarare il presente atto, stante l'urgenza a provvedere così come proposto, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs n. 267 del 18 agosto 2000.

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Sindaco
Bruno Bruni
Sottoscritto digitalmente

Il Segretario Generale
Luisa Carmen Giovanna Cogliano
Sottoscritto digitalmente