

**ATTO ORGANIZZATIVO SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
RELATIVAMENTE AI SERVIZI COMUNALI OFFERTI**

IL SEGRETARIO GENERALE

PREMESSO che:

- La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque, di miglioramento delle *performances*;
- 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 e le *performances* 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;

RICHIAMATI:

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

VISTO che nel Peg/PdP/Piano degli obiettivi, approvato con Deliberazione di Giunta comunale n. 75 del 26.05.2021, è assegnato al Segretario Generale, tra l'altro, l'obiettivo operativo di pianificare le attività e le modalità di indagine della *customer satisfaction* al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento, attraverso la predisposizione di un apposito questionario, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi, nonché mediante una campagna di sensibilizzazione dei cittadini intervistati;

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 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 ed 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 un questionario di gradimento dei servizi e che tale questionario assume un valore d'informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell'Ente;

RITENUTO, pertanto, di avviare un'indagine rivolta alle attività di sportello con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali, dando mandato ai Responsabili di Area per le attività di distribuzione dell'allegato questionario all'utenza e la raccolta dei relativi risultati,

accompagnata da una campagna di sensibilizzazione, per spiegare preliminarmente gli scopi e gli obiettivi dell'indagine;

VISTI:

- il D. Lgs. n. 267/ 2000;
- il D. Lgs. n. 150/ 2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. n. 33/ 2013 e s.m.i.;
- il D. Lgs. n. 74/ 2017;
- la L. n. 150/ 2000 e s.m.i.;

VISTA la nomina della sottoscritta, quale Segretario Generale del Comune di Bacoli, a far data dal 02 marzo 2020, giusto decreto sindacale n. 9, prot. n. 5185 del 02.03.2020;

VISTO Peg/PdP/Piano degli obiettivi, approvato con Deliberazione di Giunta comunale n. 75 del 26.05.2021;

DISPONE

1) PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ E MODALITÀ DELLE INDAGINI DI *CUSTOMER SATISFACTION*

Le attività di rilevazione saranno strutturate per individuare gli aspetti critici dei servizi al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

2) MODALITA' OPERATIVE

Si procederà attraverso le seguenti azioni:

- Adozione di apposito Atto organizzativo;
- Predisposizione del Questionario, riguardante le problematiche dell'Ente, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi;
- Campagna di sensibilizzazione. Si dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

Il sistema di rilevazione consentirà di:

- sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;
- inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze dei Responsabili di P.O. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.

3) UFFICI COINVOLTI

Il personale che coadiuverà la sottoscritta nelle attività di rilevazione è individuato nei seguenti funzionari:

- 1) Responsabili con P.O.;
- 2) dipendenti di servizi compresi nei settori oggetto di rilevazione.

I dipendenti così individuati attuano l'attività programmata, con atto organizzativo, dal Segretario Generale e producono una Relazione sintetica riepilogativa degli esiti della rilevazione svolta.

Gli stessi procederanno a distribuire il questionario all'utenza e a raccogliere i relativi risultati.

4) QUESTIONARIO PER L' INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* RELATIVAMENTE AI SERVIZI COMUNALI OFFERTI

Il questionario, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale, è lo strumento per effettuare l'indagine di *customer satisfaction* attraverso l'articolazione di quesiti di gradimento delle attività di sportello degli uffici, per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali.

Si procederà alla diffusione e divulgazione dello stesso anche mediante la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line, sul sito web istituzionale e nell'ideale sezione di Amministrazione Trasparente.

Il presente provvedimento viene trasmesso, entro 5 gg dalla relativa adozione, ai responsabili dei servizi ed inoltrato, per conoscenza, al Sindaco, alla Giunta Comunale ed al N.I.V..

Bacoli, 15/12/2021.

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Marianna Masella