



COMUNE DI TREVİ

Provincia di Perugia

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

COPIA

Numero 176 del 28-11-2017

Oggetto:	REALIZZAZIONE INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA RIVOLTE ALL'ATTIVITA'DI FRONT OFFICE DEGLI UFFICI - ATTO DI INDIRIZZO. - APPROVAZIONE SCHEDA QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

L'anno duemiladiciassette il giorno ventotto del mese di novembre alle ore 16:00, presso questa Sede Municipale, convocata nei modi e termini di legge, si è riunita la Giunta Comunale per deliberare sulle proposte contenute nell'ordine del giorno.

All'esame dell'argomento di cui all'oggetto partecipano i Signori:

SPERANDIO BERNARDINO	SINDACO	P
PALLUCCHI PAOLO	VICESINDACO	P
MOCCOLI STEFANIA	ASSESSORE	P
VENTURINI ROBERTO	ASSESSORE	P
STEMPERINI DALILA	ASSESSORE	P

presenti n. 5 assenti n. 0

Assume la presidenza il Sig. SPERANDIO BERNARDINO in qualità di SINDACO; partecipa il SEGRETARIO COMUNALE/Vicesegretario RICCIARDI DOTT. SSA ANTONELLA.

Il Presidente, accertato il numero legale, invita la Giunta Comunale a esaminare e ad assumere le proprie determinazioni sulla proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Immediatamente eseguibile	S	Soggetta a ratifica	N
---------------------------	---	---------------------	---

PARERE Favorevole del 27-11-2017 in ordine alla **regolarità tecnica**

Il Responsabile del servizio interessato
f. to BUSCIANTELLA RICCI REDIANO



COMUNE DI TREV

Provincia di Perugia

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO CHE:

- i processi di trasformazione e modernizzazione della Pubblica Amministrazione hanno lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative;
- con “indagini di soddisfazione dell’utenza” 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 soddisfazione dell’utenza per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il proprio cittadino 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 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 soddisfazione dell’utenza condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- la Legge n. 150/2000, “Disciplina delle attività d’informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”;
- il Piano Triennale della Trasparenza – Triennio 2017-2019 – approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 12 del 31/01/2017;
- il Piano Triennale della Performance – Triennio 2017-2019 – approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 126 del 04/08/2017, con la quale sono stati assegnati gli obiettivi 2017 tra cui quello inherente la “Rilevazione customer satisfaction (grado di soddisfazione) della qualità dei servizi, erogati dal Comune, percepita dai cittadini”;

DATO ATTO che per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della soddisfazione dell’utenza 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.

CONSIDERATO CHE:

- questa 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;



COMUNE DI TREVI

Provincia di Perugia

- si intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso un primo questionario di gradimento dei principali servizi rivolti ad utenti esterni e che tale questionario assume un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi comunali.

VALUTATO opportuno:

- di procedere, in questa prima fase, ad un'indagine rivolta alle principali attività di uffici di front office con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali ed in modo particolare: la facilità di individuazione degli uffici, gli orari di apertura dei servizi, la chiarezza delle informazioni ricevute, la semplicità della modulistica, i tempi di risposta alle esigenze, la complessiva soddisfazione sul servizio.
- di rendere disponibili i questionari presso gli uffici dello sportello cittadino e scaricabili sul sito del Comune nonché di predisporre dei contenitori per la riconsegna degli stessi, in forma anonima;
- di effettuare tale prima indagine nel periodo compreso tra il 1.12.2017e il 31.05.2018 e di metterla a regime nel periodo successivo, salvo adeguamenti metodologici e modifiche che si rendessero necessarie.
- di individuare i seguenti uffici/sportelli al pubblico e i seguenti servizi quali destinatari della prima fase dell'indagine: Sportello del cittadino, Anagrafe, Servizi Sociali, Ragioneria e Tributi, Segreteria e Cultura, Urbanistica, Lavori Pubblici e Polizia locale;

RITENUTO, pertanto, di provvedere in merito e quindi di procedere all'avvio di un'indagine di soddisfazione dell'utenza attraverso questionari di gradimento dei servizi comunali;

VISTO il Decreto Legislativo 18/08/2000, n. 267;

ATTESA la propria competenza ai sensi dell'art. 48 del Decreto Legislativo 18/08/2000, n. 267;

ACQUISITI i prescritti pareri favorevoli ai sensi e per gli effetti dell'articolo 49 – 1° comma – del D.Lgvo 267/2000 n° 267:

- Parere favorevole di regolarità tecnica da parte del Responsabile dell'Area Demografica e Sociale-Protezione Civile, Rediano Busciantella Ricci;

con voti favorevoli unanimi, resi in forma palese;

DELIBERA

1) DI RICHIAMARE la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.

2) DI PROCEDERE all'avvio di un'indagine di soddisfazione dell'utenza attraverso questionari di gradimento dei servizi comunali, ed in modo particolare: la facilità di individuazione degli uffici, gli orari di apertura dei servizi, la chiarezza delle informazioni ricevute, la semplicità della modulistica, i tempi di risposta alle esigenze, la complessiva soddisfazione sul servizio.



COMUNE DI TREVİ

Provincia di Perugia

3) DI APPROVARE il questionario predisposto dallo Sportello del Cittadino, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale, dando mandato allo stesso di provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell'indagine, in collaborazione con i Responsabili degli uffici comunali interessati;

4) DI SVOLGERE, in questa prima fase, l'indagine mediante la distribuzione dei questionari rendendoli disponibili presso gli uffici dello sportello cittadino e scaricabili sul sito del Comune nonché di predisporre dei contenitori per la riconsegna degli stessi, in forma anonima;

5) DI EFFETTUARE tale prima indagine nel periodo compreso tra il 1.12.2017 fino al 31.05.2018, da mettere a regime nel periodo successivo, salvo adeguamenti metodologici e modifiche che si rendessero necessarie.

6) DI INDIVIDUARE i seguenti uffici/sportelli al pubblico e i seguenti servizi quali destinatari della prima fase dell'indagine: : Sportello del cittadino, Anagrafe, Servizi Sociali, Ragioneria e Tributi, Segreteria e Cultura, Urbanistica, Lavori Pubblici e Polizia locale;

7) DI DARE ATTO che il Responsabile del Procedimento relativamente alla pratica in oggetto è il Responsabile dell'Area Demografica e Sociale – Protezione Civile, Rediano Busciantella Ricci, al quale è demandata l'adozione degli atti pertinenti e conseguenti;

8) DI RENDERE, il presente atto, con votazione separata, favorevole e unanime, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4° del D. L.gvo 18 agosto 2000, n° 267.

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente	Il Segretario comunale/Il Vicesegretario
<i>F.to SPERANDIO BERNARDINO</i>	<i>F.to RICCIARDI DOTT.SSA ANTONELLA</i>



COMUNE DI TREVI

Provincia di Perugia

Prot. n. Approvata

Lì 29-11-17

La presente deliberazione, in applicazione del D.Lgs. n. 267/2000, viene pubblicata all'Albo Pretorio comunale il giorno 29-11-17 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi, come prescritto dall'art. 124, comma 1.

Inoltre, sempre in applicazione del D.Lgs. n. 267/2000:

- [] Viene comunicata, con lettera n. in data , ai signori Capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125;
- [] E' stata dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4.

Trevi, lì 29-11-2017

Il Segretario comunale/Il Vicesegretario
F.to RICCIARDI DOTT. SSA ANTONELLA

E' copia conforme all'originale, da servire per uso amministrativo.

Trevi, lì 29-11-17

Il Segretario comunale/Il Vicesegretario
RICCIARDI DOTT. SSA ANTONELLA

La presente deliberazione, in applicazione del D.Lgs. n. 267/2000:

è stata affissa all'Albo Pretorio comunale, come da attestazione del messo comunale, dal giorno 29-11-17 al giorno 14-12-17;

è divenuta esecutiva il giorno 28-11-17:

- [] perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4);
- [] perché decorsi 10 giorni dalla pubblicazione all'Albo (art. 134, comma 3).

Trevi, lì

Il Segretario comunale/Il Vicesegretario
F.to RICCIARDI DOTT.SSA ANTONELLA



COMUNE DI TREVI

Gentile cittadino/a

il Comune di Trevi sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Le Sue indicazioni saranno utili per migliorare

la qualità dei servizi di questi uffici

e, pertanto, vorremmo richiederLe di rispondere alle domande contenute in questo questionario.

Può essere ritirato presso lo Sportello del Cittadino o scaricato dal sito

www.comune.trevi.pg.it

La informiamo che il seguente questionario non deve essere firmato, è anonimo.

*La preghiamo di restituirci il questionario nell'apposito contenitore predisposto
presso lo Sportello del Cittadino
entro il 31/05/2018*

La ringraziamo per l'attenzione e Le auguriamo buon lavoro.



**DATE UN GIUDIZIO...
...AL NOSTRO SERVIZIO!!!**

IL SINDACO

Bernardino Sperandio



COMUNE DI TREVI

Gentile cittadina/o

il Comune di Trevi sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Le Sue indicazioni saranno utili per migliorare la *qualità dei servizi di questi uffici* e, pertanto, vorremmo chiederLe di rispondere alle domande contenute in questo questionario.

La preghiamo di restituirci il questionario entro il 31/05/2018 inserendolo nella cassetta posta presso lo Sportello del Cittadino

La informiamo che il seguente questionario non deve essere firmato.

La ringraziamo per l'attenzione e Le auguriamo buon lavoro.



COMUNE DI TREVI

Dati del rispondente:

1) sesso: maschio

femmina

2) nazionalità: _____

3) età: fino a 25 anni

da 26 a 45 anni

da 46 a 65 anni

oltre 66 anni

4) ultima scuola frequentata: elementare

media inferiore

media superiore

università

5) Professione: _____

6) Con che frequenza si reca in Comune?

è la prima volta

almeno 1 volta a settimana

1 volta al mese

2/3 volte l'anno

1 volta all'anno

meno di una volta all'anno

Ora dovrà rispondere ad ogni domanda assegnando un volto a ciascuna:



(molto, molto bene, molto soddisfatto)



(poco soddisfatto)



(molto insoddisfatto)

	SPORTELLO DEL CITTADINO			UFFICIO ANAGRAFE			UFFICIO SERVIZI SOCIALI			UFFICIO RAGIONERIA/TRIBUTI		
												
Gli orari di apertura sono comodi per le sue esigenze												
Il personale è preparato e competente												
Gli uffici sono ospitali e piacevoli												
Il personale è cortese e disponibile nel fornire risposte												
I tempi per l'ottenimento del servizio richiesto rispettano la scadenza prevista												
Il personale è disponibile a fornire spiegazioni telefoniche												
La disponibilità della modulistica presso gli uffici o sul sito internet è sufficiente ed adeguata												
La pagina del sito web è aggiornata e completa												

NOTE-PROPOSTE-SUGGERIMENTI: _____

	<u>UFFICIO SEGRETERIA/CULTURA</u>			<u>UFFICIO URBANISTICA</u>			<u>UFFICIO LAVORI PUBBLICI</u>			<u>UFFICIO POLIZIA LOCALE</u>		
Gli orari di apertura sono comodi per le sue esigenze												
Il personale è preparato e competente												
Gli uffici sono ospitali e piacevoli												
Il personale è cortese e disponibile nel fornire risposte												
I tempi per l'ottenimento del servizio richiesto rispettano la scadenza prevista												
Il personale è disponibile a fornire spiegazioni telefoniche												
La disponibilità della modulistica presso gli uffici o sul sito internet è sufficiente ed adeguata												
La pagina del sito web è aggiornata e completa												

NOTE-PROPOSTE-SUGGERIMENTI: _____