



COMUNE DI ROSOLINI

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

COPIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

SEDUTA del 21-11-2022 N. 109

OGGETTO:	APPROVAZIONE MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI
-----------------	---

L'anno **duemilaventidue** il giorno **ventuno** del mese di **novembre** in Rosolini, alle ore 12:50 nella Residenza Municipale di Via Roma n. 2.

In seguito a regolare convocazione, si è riunita la Giunta Comunale in seduta non pubblica nelle persone dei Signori:

SPADOLA GIOVANNI	SINDACO	P
PIAZZESE LUCIA	ASSESSORE	P
FRATANTONIO LUIGI	VICE SINDACO	A
GENNARO DINO	ASSESSORE	A
LIUZZO VINCENZO	ASSESSORE	P
MALTESE CONCETTA	ASSESSORE	P

Assiste, con le funzioni di Segretario il Vice Segretario Generale

Dott. Milana Corrado

Il Presidente Sig. **SPADOLA GIOVANNI** - riconosciuta la legalità dell'adunanza – dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a deliberare sull'argomento in oggetto.

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta

VISTA la proposta di deliberazione relativa all'oggetto, che si allega alla presente per farne parte integrante;

DATO ATTO che la stessa è corredata dei pareri prescritti dall'art. 53 della L.R. 48/91, nonché dell'attestazione di cui all'art. 13 della L.R. 44/91, così come modificato dalla L. R. n. 30/2000

RITENUTA la proposta de-qua meritevole di approvazione;

VISTO il bilancio Comunale;

VISTA la L. R. 11/12/1991 n. 48;

VISTA la L. R. 03/12/1991 n. 44;

VISTA la L. R. n. 30/2000;

VISTO l'art. 16 di detta legge;

VISTO l'O.EE.LL. nella Regione Siciliana;

UNANIME, CON VOTI ESPRESSI SECONDO LEGGE

DELIBERA

La proposta di deliberazione, che si allega alla presente, per farne parte integrante, sotto la lettera A, avente l'oggetto ivi indicato,

E' APPROVATA nel testo allegato alla presente

Con separata ed analoga votazione, ad unanimità ai voti, vista l'urgenza e la necessità

DELIBERA

di dichiarare la presente **Immediatamente Esecutiva**

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene approvato e sottoscritto.

OGGETTO:	APPROVAZIONE MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI
-----------------	---

IL SINDACO

Premesso che:

La soddisfazione degli utenti costituisce generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

La customer satisfaction nella P.A. ed in particolare la misurazione 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 percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione di miglioramento delle *performance*.

La riforma della pubblica amministrazione ha posto fortemente l'accento sulla gestione della soddisfazione degli utenti e sul miglioramento delle relazioni con i cittadini nell'ottica di rafforzare la capacità delle amministrazioni di attuare politiche efficaci e di erogare servizi pubblici migliori-

Evidenziato che:

Il concetto di customer satisfaction si affaccia nella P.A. all'inizio degli anni novanta del secolo scorso, nell'ottica della cultura dell'orientamento al cittadino e della crescente attenzione alla qualità del servizio;

l'art. 12 del D.lgs. n. 29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individuano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione;

la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004", ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a <<definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese>> e a <<favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino>>;

Evidenziato, altresì, che:

-la valutazione della qualità dei servizi rappresenta uno strumento indispensabile per la costruzione di una pubblica amministrazione non solo più efficace, ma anche più democratica e aperta ad un ruolo attivo dei cittadini;

-nella Direttiva del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie *Qualità dei servizi on-line* e misurazione della soddisfazione degli utenti si offrono invece indicazioni sulla rilevazione e sul monitoraggio del gradimento e delle aspettative degli utenti sui servizi online quale elemento essenziale per l'attivazione di questi nuovi canali;

-nella direttiva dell'allora Ministro per le riforme e le innovazioni nella P.A. per una pubblica amministrazione di qualità la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e degli

altri *stakeholder* viene individuata come un'azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità;

Preso atto che:

-i principi della Customer Satisfaction Management entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D.lgs. 150/2009 (Riforma Brunetta), come modificato dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni della Legge 11 agosto 2014, n. 114, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del "*ciclo di gestione delle performance*";
-nel decreto - ed in particolare all'articolo 8, comma 1 - vengono declinate tutte le dimensioni della *performance organizzativa* che le Amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare. Tra queste, la "rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c), lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g)" fanno esplicito riferimento;

Precisato che:

-questa Amministrazione intende ottemperare in materia di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi, pubblicando il "Modulo" sul sito istituzionale dell'Ente alla *Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati* ;

Precisato, altresì, che:

-il Cittadino/Utente e/o *stakeholder* ha un nuovo strumento di interazione *on-line* con l'Amministrazione, che sarà allocato all'interno del sito istituzionale dell'Ente (*Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati*);
-i Responsabili di P.O. provvederanno a trasmettere il Modulo in formato cartaceo agli uffici, ciascuno per la propria Area di competenza, al fine di consentire agli utenti la fruizione immediata di tale strumento e nel contempo, qualora l'utente abbia provveduto a compilare il questionario, recuperare quei dati, seppur parziali, utili per la reale percezione del grado di soddisfazione dell'utenza;

Preso atto che l'Amministrazione comunale - nella consapevolezza che l'Organigramma è uno strumento flessibile, da utilizzare con ampia discrezionalità amministrativa, al fine di dotare l'Ente della struttura più consona al raggiungimento degli obiettivi amministrativi e di perseguire una gestione ottimale sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità;

Precisato che:

-per superare eventuali criticità di accesso al servizio di valutazione il suddetto MODULO può essere compilato dall'utente tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica;

Dato atto che l'adottando provvedimento non richiede il parere espresso da parte del Responsabile del Servizio finanziario, non comportando diminuzione di entrate o aumento di spesa;

Riconosciuta alla Giunta Municipale la competenza ad approvare la superiore proposta e ad adottare il relativo provvedimento;

PROPONE

Alla Giunta di approvare la superiore proposta, disponendo:

- 1) **Di approvare** il MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 2) **Di inviare** copia del presente provvedimento al Nucleo di Valutazione e ai Responsabili di P.O.;
- 3) **Di pubblicare** la presente deliberazione all'Albo pretorio *on-line*, sul sito istituzionale dell'Ente alla *sezione Amministrazione Trasparente*;
- 4) **Di dichiarare** l'adottando provvedimento immediatamente esecutivo.

Il Sindaco
Giovanni Spadola

**Pareri espressi ai sensi dell'art. 53 L. 142/90 recepite
con L.R. 48/91 dell'art. 12 della L. R. n. 30/2000**

Parere del Responsabile del servizio in ordine alla regolarità tecnica

Ai sensi del comma 1 dell'art. 53 della Legge 8 giugno 1990, n.142, recepito in Sicilia con la L.R. 11/12/1991, n.48, nel testo quale risulta sostituito dall'art.12 delle L.R. 23/12/2000, n.30, esprime parere **Favorevole** in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione concernente l'oggetto

Rosolini, li

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

F.to Dott. Milana Corrado

Il presente verbale, previa lettura, è stato approvato e firmato a termini di legge

IL SINDACO
F.to SPADOLA GIOVANNI

L'ASSESSORE ANZIANO
F.to PIAZZESE LUCIA

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dott. Milana Corrado

Il presente atto viene pubblicato all'Albo Pretorio comunale dal 22-11-2022 al 07-12-2022 con n. 2282 del registro di pubblicazione.

Il Messo Comunale
F.to LATINO LUIGI

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione, in applicazione della L.R. 3.12.1991 n.44,
è stata affissa all'Albo Pretorio comunale il 22-11-22 per 15 giorni consecutivi (art. 11, 1° comma).

Rosolini, li 08-12-2022

IL VICE SEGRETARIO
COMUNALE
F.to Dott. Milana Corrado

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio;

ATTESTA

Che la predetta deliberazione è pubblicata all'albo pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi dal 22-11-2022 al 07-12-2022 a norma dell'art. 11 della L. R. 3.12.91 n. 44.

[] che la stessa è divenuta esecutiva il decorsi i 10 gg. dalla pubblicazione.

[X] che la stessa è stata dichiarata immediatamente esecutiva.

Rosolini, li 22-11-2022

IL VICE SEGRETARIO
COMUNALE
F.to Dott. Milana Corrado