

	COMUNE DI NURAGUS
	PROVINCIA DI CAGLIARI _____

**VERBALE DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE N.62**

OGGETTO:

Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di soddisfazione dell'utenza rivolte all'attività degli uffici. Approvazione schema di questionario di rilevazione.

L'anno **duemiladiciassette** addì **quattro** del mese di **dicembre** alle ore **undici** e minuti **zero** nella solita sala delle adunanze, regolarmente convocata, si è riunita, la Giunta Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. DAGA GIOVANNI - Sindaco	Sì
2. Maoddi Gianluca - Assessore	Sì
3. Atzori Ignazio - Assessore	Sì
4. Melis Fabio - Assessore	No
Totale Presenti:	3
Totale Assenti:	1

Assiste all'adunanza il Segretario Comunale Signor **DOTT. Giuseppe Loddo** il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta.

LA GIUNTA MUNICIPALE

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

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";

- il Regolamento per l'attuazione dei controlli interni che prevede il controllo sulla qualità dei servizi erogati;

Considerato 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.

VALUTATO 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.

ATTESO che 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.

RITENUTO, pertanto, 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.

RITENUTO, altresì, di distribuire i questionari presso gli uffici di front office nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio, secondo le modalità ritenute più efficaci, anche quale allegato alla modulistica, e di predisporre delle cassettoni per la riconsegna degli stessi, nonché in modalità online attraverso il sito internet istituzionale;

RITENUTO di effettuare tale prima indagine nel periodo compreso tra il 15 dicembre 2017 e il 15 marzo 2018 e di metterla a regime nel periodo successivo, salvo adeguamenti metodologici e modifiche che si rendessero necessarie.

RITENUTO, altresì, di individuare i seguenti uffici/sportelli al pubblico e i seguenti servizi quali destinatari della prima fase dell'indagine: Anagrafe - Stato civile - elettorale / Protocollo / Servizi sociali-pubblica istruzione / Tributi / Ufficio finanziario / Ufficio Tecnico / Ufficio vigilanza / Ufficio segreteria /

DATO ATTO dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.

VISTO il d.lgs n. 267/2000.

ACQUISITO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 49, comma 1°, del D.Lgs n. 267/2000.

CON voti favorevoli unanimi, resi in forma palese;

DELIBERA

DI richiamare la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.

DI procedere all'avvio di un'indagine di soddisfazione dell'utenza attraverso questionari di gradimento 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 approvare il questionario predisposto dall' Ufficio Segreteria, allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale, dando mandato allo stesso ufficio di provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell'indagine, in collaborazione con i Responsabili degli uffici comunali interessati.

DI svolgere, in questa prima fase, l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso gli uffici di front office nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio, secondo le modalità ritenute più efficaci, anche quale allegato alla modulistica, e di predisporre delle cassettoni per la riconsegna degli stessi, nonché in modalità online attraverso il sito internet istituzionale.

DI effettuare tale prima indagine nel periodo compreso tra il 15 dicembre 2017 e il 15 marzo 2018, da mettere a regime nel periodo successivo, salvo adeguamenti metodologici e modifiche che si rendessero necessarie, nonché di valutare l'estensione ad altri servizi esterni ed interni.

DI individuare i seguenti uffici/sportelli al pubblico e i seguenti servizi quali destinatari della prima fase dell'indagine: : Ufficio Anagrafe - Stato civile - elettorale / Ufficio Protocollo / Ufficio

SERVIZI sociali-pubblica istruzione / Ufficio Tributi / Ufficio finanziario / Ufficio Tecnico / Ufficio vigilanza / Ufficio segreteria //

DI provvedere ad idonea attività di pubblicizzazione della presente attività.

DI dichiarare con voto unanime il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del D.Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere in merito.

Delibera G.M. n° 62 del 04/12/2017

Il presente verbale viene così sottoscritto:

Il Sindaco f.to Giovanni Daga _____	Il Segretario Comunale f.to Dott. Giuseppe Loddo _____
---	--

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia conforme all' originale della presente deliberazione viene pubblicata all' Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal 06/12/2017 al 21/12/2017

Nuragus , li 06/12/2017

Il Segretario Comunale
f.to DOTT. Giuseppe Loddo

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____, ai sensi dell' art. 134 del D.lgs. n° 267/2000.

Il Segretario Comunale
DOTT. Giuseppe Loddo

E' copia conforme all' originale, in carta semplice, per uso amministrativo.
Nuragus, li

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Giuseppe Loddo
