



COMUNE DI CAROVIGNO

Provincia di Brindisi

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA COMMISSIONE STRAORDINARIA

(Art. 143 del D.Lgs. n. 267/2000)

D.P.R. del 12 marzo 2021

con i poteri della Giunta comunale

N° 123 del 04/08/2021

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLO DEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE COMUNALE – ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009 – ANNO 2021

L'anno duemilaventuno, addì quattro del mese di Agosto alle ore 12:30, nella Sede Municipale, si è riunita la Commissione Straordinaria ai sensi dell'art. 143 del D.lgs. n. 267/2000, assistita dal Segretario generale Dott.ssa Antonella Barletta, incaricato della redazione del presente verbale.

Risultano presenti i commissari:

| Cognome e Nome | Presente | Assente |
|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Prefetto Maria Rosaria MAIORINO | SI | |
| Dott.ssa Maria Antonietta OLIVIERI | SI | |
| Dott. Michele ALBERTINI | | SI |

Verificata la presenza del numero legale si dichiara aperta la seduta.

Su relazione-proposta del Funzionario responsabile SEGRETARIO GENERALE, Antonella Barletta, in atti numero proposta 221 del 04/08/2021, di seguito riportata

“**PREMESSO** che:

- la PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con 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 attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento 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 e dei servizi;
- la L. n. 150/2000, “*Disciplina delle attività d’informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*”;
- il D.Lgs. n. 174/2012 che ha introdotto l’art. 147 co. 2, lett. e), al TUEL approvato con D.L.vo 267/2000; - 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 *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*”;
- l’art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal cd Decreto Madia, che prevede forme di partecipazione dei cittadini e degli “altri utenti finali”, 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)”.*

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 doveroso 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, 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 la somministrazione di un questionario di gradimento dei servizi, assumendo il questionario un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell'ente.

RITENUTO pertanto di procedere a un'indagine rivolta alle attività di sportello con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali;

PRESO ATTO del programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, a tal fine predisposto dal Segretario generale per l'anno 2021, allegato al presente atto, in uno con l'ipotesi di questionario da somministrare ai cittadini/utenti.

VISTI:

- il D.Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento all'art. 48;
- il D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. n. 33/2013;
- il D. Lgs. n. 74/2017;
- la L. n. 150/2000;

PROPONE

1. Di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. Di approvare l'allegato programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, preordinato a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti, attraverso la somministrazione del questionario, allo stesso allegato;
3. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, inottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;
4. Di trasmettere copia del presente atto, in uno con il programma allo stesso allegato, ai Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa;
5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.
6. di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo.

”

LA COMMISSIONE STRAORDINARIA

(Art. 143 del D.Lgs. n. 267/2000)

D.P.R. del 12 marzo 2021

Vista la relazione-proposta di cui sopra;

Visto il D.P.R. 12/03/2021 con cui è stato disposto lo scioglimento del Consiglio comunale di Carovigno, ai sensi dell'art. 143 del D.lgs. 267/2000, e la gestione amministrativa dell'ente è stata assegnata per 18 mesi a una Commissione Straordinaria con i poteri del Sindaco, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale;

Dato atto che, in ordine alla suddetta proposta-relazione di deliberazione sono stati acquisiti ai sensi dell'articolo 49, comma 1 del D.lgs. n. 267/2000 il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso dal responsabile del servizio interessato, nonché il parere favorevole di regolarità contabile del responsabile di ragioneria, allegati al presente verbale quale parte integrante e sostanziale.

Accertato che, rispetto al contenuto della presente proposta di deliberazione, non sussistono nei confronti dei componenti della Commissione motivi di incompatibilità e/o conflitti di interesse.

Con i poteri della Giunta comunale ex art. 48 del D.lgs. n. 267/2000, attribuiti alla Commissione straordinaria, all'unanimità dei voti espressi nei modi e forme di legge;

DELIBERA

1. Di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
 2. Di approvare l'allegato programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, preordinato a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti, attraverso la somministrazione del questionario, allo stesso allegato;
 3. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, inottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;
 4. Di trasmettere copia del presente atto, in uno con il programma allo stesso allegato, ai Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa;
 5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.
6. Di dichiarare il presente atto, con separata unanime votazione, immediatamente esecutivo ai sensi dell'articolo 134, comma 4 del D.lgs. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto.

La Commissione Straordinaria

Prefetto Maria Rosaria Maiorino
Viceprefetto Maria Antonietta Olivieri

Firmato digitalmente

Il Segretario generale

Dott.ssa Antonella Barletta
Firmato digitalmente