



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI
Provincia di Teramo
SETTORE IV
SERVIZI GENERALI E DI COMUNITA'

DETERMINAZIONE N. 205 del 01-12-2022

Registro generale n. 829

**Oggetto: CUSTUMER SATISFATION SETTORE IV SERVIZI GENERALI E DI
COMUNITA' - BIBLIOTECA CIVICA COMUNALE- APPROVAZIONE
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE**

IL SEGRETARIO GENERALE
DIRIGENTE FF IV SETTORE

VISTI

- Il Decreto Legislativo 18/08/2000 n.267 recante “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti locali” e successive modificazioni, in particolare gli artt. 107 e 109 relativi alle funzioni, compiti e responsabilità della dirigenza delle figure professionali equiparate;
- Il Decreto Legislativo n. 50/2016;
- Il Decreto Legislativo n. 118/2011 e s.m.i. “Disposizione in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli Enti Locali e dei loro organismi, a norma degli artt. 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n.42”;
- Il decreto Legislativo del 10 agosto 2014 n. 126 “Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo n. 118/2011;

PREMESSO

- con decreto sindacale n.15/2022 al sottoscritto Segretario Generale è stato attribuito l’incarico di Dirigente del Settore IV;
- che con Delibera di Consiglio Comunale n.1 del 24.1.2022, esecutiva, è stato approvato il DUP 2022/2024;
- che con delibera di Consiglio Comunale n.3 del 24.1.2022, esecutiva, è stato approvato il bilancio di previsione finanziaria 2022/2024;
- che con deliberazione di Giunta Comunale n. 31 dell’11.02.2021 è stato approvato il piano esecutivo di gestione 2022/2024;
- che con deliberazione di Giunta Comunale n.239 del 28.7.2022 è stato approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024 ai sensi dell’art.6 del D.L.n.80/2021 convertito con modificazioni in Legge n.113/ 2021;

DATO ATTO che con DD. n.19 dell'1.11.2022 il sottoscritto Segretario Generale ha assegnato gli obiettivi di performance individuale e organizzativa assegnati con deliberazione n.239/2022 dalla Giunta al IV Settore e alla Segreteria Generale e sintetizzati negli allegati A e B, quali parti integranti e sostanziali della stessa determinazione;

VISTO che il risultato e la misura di raggiungimento di detti obiettivi sono collegati ai premi correlati alla performance organizzativa e individuale definiti nel CCDI siglato in data 26.7.2022 con le modalità definite nel Regolamento sulla misurazione e la valutazione delle performance, approvato dall'Ente con delibera di Giunta Comunale n.202 del 30.6.2022;

VISTO che con DD. n.19 dell'1.11.2022 sono stati incaricati i responsabili dei singoli obiettivi di provvedere ad organizzare le azioni necessarie per il raggiungimento del risultato atteso;

DATO ATTO che per quanto riguarda il Settore IV un obiettivo definito per la Biblioteca civica comunale è quello di migliorare la qualità del servizio nell'ottica di un soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei cittadini/utenti/ dipendenti che afferiscono al Settore, si ritiene necessario rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, attraverso questionari di gradimento *Customer Satisfacion*;

VISTO che la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli stakeholders rispetto ai servizi erogati, in un ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance organizzativa;

VISTO che ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 150/2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performace concerne, tra le misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, attraverso modalità interattive;

VISTO che il succitato decreto legislativo di attuazione n.150/2009,tra gli strumenti di valutazione e misurazione, annovera, l'attività di *Customer Satisfacion* ;

CONSIDERATO che per una Pubblica Amministrazione la rilevazione del gradimento dell'utenza risponde più precisamente alle seguenti finalità:

- misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti;
- conoscere 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.

TENUTO CONTO che il suindicato strumento di rilevazione assume un valore di informazione significativa della qualità dei servizi resi dal Settore de quo;

APPURATO, pertanto, 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 questionario di gradimento da sottoporre agli 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.

RILEVATA quindi la necessità di predisporre un questionario di gradimento da sottoporre all'attenzione degli utenti per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi ai cittadini, misurabile attraverso una scala di valori, riportata nel questionario allegato alla presente determinazione;

RITENUTO di distribuire i questionari secondo modalità semplici ed efficaci, ossia in modalità *online* attraverso il sito internet istituzionale, sia presso l'ufficio relazioni con il pubblico (URP), sia presso gli uffici di *front office* nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio nonché predisporre dei contenitori per la riconsegna degli stessi, anche in forma anonima, da posizionare negli accessi della sede municipale;

CONSIDERATO che il PIAO 2022-2024 nella sezione 2 “*Valore pubblico, Performance e anticorruzione*”, sottosezione 2.2.”*Sottosezione di programmazione-performance*” declina gli obiettivi di performance organizzativa e individuale da conseguire nell'esercizio 2022 per l'intera struttura;

RITENUTO, pertanto, necessario procedere all'approvazione del predetto questionario Customer Satisfaction;

VISTE le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento per la Funzione Pubblica e, segnatamente, la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, con la quale si individua nelle indagini di *customer satisfaction* lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio. La Direttiva inoltre definisce il processo di rilevazione e impegna le Amministrazioni a:

- rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni;
- diffondere i risultati della rilevazione, correlandoli alle strategie dell'Amministrazione;
- favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento;

VISTI

- la Legge n. 241/1990, a mente del quale l'attività amministrativa deve essere improntata a
- criteri di economicità, efficacia e trasparenza;
- il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- la Legge n. 150/2000, “Disciplina delle attività d’informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- il D.Lgs. n. 267/2000;
- il D. Lgs Testo unico sul pubblico impiego (TUPI) "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"- D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165;
- il D.Lgs. n. 150/2009 e ss.mm.ii, come novellato dal D.lgs n. 74/2017: “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche Amministrazioni”, 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 assurgendola a vero e proprio parametro di valutazione;

DETERMINA

- 1) Le premesse sono parti integranti e sostanziali del presente provvedimento ai sensi e per gli effetti dell’art. 3 della legge 241/90;
- 2) Approvare, l'allegato questionario Customer Satisfaction afferente al Settore IV – Bilblioteca civica comunale, costituente parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 3) Dare atto altresì che :
 - il predetto questionario verrà distribuito secondo modalità semplici ed efficaci, ossia in modalità *online* attraverso il sito internet istituzionale, presso l’ufficio relazioni con il pubblico (URP), presso gli uffici di *front office* nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio predisponendo dei contenitori per la riconsegna degli stessi, anche in forma anonima;
- 4) di pubblicizzare lo svolgimento dell’indagine di gradimento dei servizi attraverso apposito avviso nell’accesso della Biblioteca, sull’*home page* e sulla sezione “Amministrazione trasparente” del sito internet comunale;
- 5) Dare atto che la presente non comporta oneri per l’ente e pertanto non necessita del visto del dirigente finanziario.

Il Segretario Generale
Dott.ssa Raffaella D’Egidio