



COMUNE DI ESTE

(Provincia di Padova)

DETERMINAZIONE n. 997 / 2024 del 12/11/2024

OGGETTO: PRESA D'ATTO RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2024

Il Resp. Serv. Demografici

RICHIAMATE:

- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 97 del 28/12/2023, esecutiva ai sensi di legge, con cui è stato approvato il Bilancio di previsione per il triennio 2024-2026;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 21 del 16/02/2024, esecutiva ai sensi di legge, con cui è stato approvato il Piano esecutivo di gestione per il triennio 2024-2026;

PREMESSO che la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle *performance* organizzative;

PRESO ATTO che 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;

VISTO 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;

VISTE 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*";

RAVVISATO che rilevare la *customer satisfaction* per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il proprio cittadino ai fini del miglioramento della qualità dei servizi;

CONSIDERATO che tra gli obiettivi di performance dell'ente previsti dal Piano delle Attività e di Organizzazione (denominato "PIAO", adottato con Deliberazione di Giunta comunale n. 10/2024, si annovera quello di promuovere un sistema di assicurazione della qualità diretto alla rilevazione dei risultati dei servizi attraverso la predisposizione e adozione di apposito questionario che consenta di:

- a) rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- b) rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target o gruppi di cittadini;
- c) favorire l'emersione di bisogni latenti;
- d) promuovere la partecipazione;
- e) verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- f) rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alla P.A.;

CONSIDERATO che:

- con propria determinazione n. 420 / 2024 del 29/05/2024 si è proceduto all'avvio di un'indagine di *customer satisfaction* attraverso questionari di gradimento al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali ed in modo particolare: gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la competenza della risposta;
- la campagna di rilevazione si è tenuta dal 01/07/2024 al 31/07/2024 ed i questionari sono stati messi a disposizione on line oltre che cartaceamente nei vari punti di accoglienza al pubblico dell'Amministrazione;
- il 1,5% dei questionari sono stati compilati on line, la maggior parte in modalità cartacea; le risposte pervenute sono 329

- la rilevazione è stata realizzata in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016. Le risposte al questionario sono state utilizzate in forma aggregata e solo per finalità statistiche.

ATTESO che si è voluto monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso un primo questionario di gradimento dei servizi 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 dell'ente;

RITENUTO, pertanto, di approvare le risultanze della rilevazione come da documentazione allegata (Allegato A che reca un'analisi dei dati rilevati, parti integranti e sostanziali del presente atto e Documenti da B a I, agli atti del procedimento riportanti i questionari raccolti per ogni ufficio indicato dalla cittadinanza) evidenziando ampia soddisfazione per i vari aspetti oggetto di indagine con margini di miglioramento relativamente a quelli afferenti all'accessibilità, alla ricercabilità del sito internet, a questioni logistiche e, qualche volta, alle relazioni dipendente/utente;

VERIFICATO che, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 6 bis della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e dell'art. 7 del D.P.R. n. 62/2013, non sussiste alcun conflitto di interesse, anche potenziale, ovvero causa di impedimento o incompatibilità del sottoscritto all'adozione del presente atto

VALUTATO, altresì, positivamente il presente provvedimento, sotto il profilo della regolarità e della correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 147-bis, c. 1 del TUEL e del vigente Regolamento comunale sul sistema dei controlli;

Richiamati inoltre:

- la legge 7 agosto 1990, n. 241, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai procedimenti amministrativi";
- l'art. 107 commi da 1 a 6 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- l'art.147-bis del D. Lgs. n. 267/2000 che dispone in materia di controlli di regolarità amministrativa e contabile negli enti locali;
- l'art. 183 del D. Lgs. n. 267/2000 che dispone in materia di impegni di spesa da parte degli enti locali;
- l'art. 191 del D. Lgs. n. 267/2000 che dispone in materia di regole per l'assunzione di impegni di spesa e per l'effettuazione di spese da parte degli enti locali;
- il Decreto Sindacale n. 28/2023 di conferimento alla sottoscritta dell'incarico di E.Q. (Elevata Qualificazione) per il Settore Autonomo "Affari generali, segreteria e contratti demografici elettorale" dell'Area I;

DETERMINA

1. che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare le risultanze dell'indagine di *customer satisfaction* effettuata nel mese di luglio 2024 come da relazione allegata alla presente (allegato A) e resa visibile nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (regolamento sul trattamento dei dati personale), in quanto i risultati del questionario sono stati utilizzati in forma aggregata e anonima;
3. di trasmettere la presente ai Dirigenti e alle figure di E.Q (Elevata Qualificazione) nonchè al Nucleo di Valutazione monocratico;
4. di prevedere che la presente determinazione divenga esecutiva con l'apposizione della firma del Responsabile competente in quanto non necessita del visto di regolarità contabile e dell'attestazione della copertura finanziaria in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.
5. di procedere alle pubblicazioni previste dal D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33.

Este, 12/11/2024

Il Resp. Serv. Demografici
Enrica Tramarin / InfoCert S.p.A.

*Documento firmato digitalmente
(ai sensi del D.Lgs 07/03/2005 n. 82)*