



COMUNE DI PORTO CESAREO

(Provincia di Lecce)

DETERMINAZIONE DEL SETTORE II - SERVIZI DEMOGRAFICI

N. 23 REG. GEN. DEL 23/01/2014

**OGGETTO: APPROVAZIONE DEL QUESTIONARIO DI CUSTOMER
SATISFACTION -SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI AI SENSI
DELL'ART.11 DEL D.L.G.S. 150/2009**

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

Visto il D.Lgs. n. 165/2001;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto il Regolamento Comunale per l'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

Visto il T.U.E.L. d.lgs. n. 267/00;

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

Premesso che:

- la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance organizzativa;
- ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 150/2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne, tra le misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, attraverso modalità interattive;
- il succitato decreto legislativo di attuazione n.150/2009, tra gli strumenti di valutazione e misurazione, annovera, l'attività di *Customer Satisfaction* ;
- l'art. 11 del predetto D.Lgs 150/2003, ha amplificato il concetto di trasparenza intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, sezione "Trasparenza valutazione e merito" delle informazioni concernenti l'organizzazione, l'attività amministrativa e i risultati della stessa in termini di raggiungimento degli obiettivi, di utilizzo delle risorse personali e finanziarie assegnate, di valutazione, di controllo e verifica nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità dell'Amministrazione.

Visto il Decreto Sindacale n. 28 del 13.09.2013 concernente "Nomina del Responsabile dei Servizi e degli Uffici con riferimento alla P.O del Settore II- Servizi Demografici", nella quale tra l'altro, sono stati assegnati gli obiettivi prioritari.

Vista la deliberazione di G.C. n. 218 del 27/12/2013 avente per oggetto: " Approvazione Piano Esecutivo di Gestione" con la quale sono stati assegnati ai responsabili di Settore gli obiettivi di performance organizzativa per il 2013.

Visto l'obiettivo n. 1 assegnato al settore Servizi Demografici: " Ottimizzazione dei servizi demografici " - risultato atteso: "aumento qualitativo dei servizi" - indicatori di misurabilità: " Intervista con l'utenza".

Considerato:

- che il Settore II nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza ed avviare un percorso di miglioramento delle attività operative dei servizi ad esso assegnati ha necessità di disporre di una serie di strumenti di gestione in grado di rilevare inefficienze , difficoltà ed informazioni utili per la risoluzione dei relativi problemi;
- che la misurazione e valutazione del grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative, della qualità percepita e quella attesa di chi utilizza i servizi offerti dagli Uffici Anagrafici e di Stato Civile è rilevabile attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento;
- che in questa ottica si colloca anche l'adozione di strumenti di customer satisfaction .

Considerato che nel predisporre il questionario:

- si è tenuto conto che l'universo della rilevazione non può limitarsi alla sola popolazione residente nel Comune di Porto Cesareo ma occorre estenderlo ai cittadini che si rivolgono presso i nostri sportelli per ottenere un servizio indipendentemente dal luogo di residenza.
- si è reso necessario individuare le tipologie di sportello corrispondenti a specifiche aree di attività e di servizi offerti :

1)Sportelli di Stato Civile: Nascite, Matrimoni, Cittadinanze, Decessi;

2)Sportelli Anagrafici: Iscrizione Anagrafica,Cambi Indirizzo, Emigrazione (per segnalazioni ed informazioni) Elettorale;

3)Sportelli certificativi : Certificati/ Carte Identità , Autentiche , Informazioni e Sportello per Certificati Storici;

- sono state individuate 5 diverse aree (o dimensioni della qualità):
 - 1) Modalità di accesso al servizio;
 - 2) Modalità di svolgimento del servizio;
 - 3) Modulistica;
 - 4) Preparazione del personale;
 - 5) Capacità relazionali del personale;
- Per ogni elemento che rientra in una dimensione della qualità sono state previsti due ordini di domande:
 - 1) Uno espresso in termini di importanza
 - 2) Un secondo in termini di accordo

Il primo indica il grado di importanza rispetto alle proprie aspettative attribuito allo specifico elemento analizzato (dimensione della qualità) dal Cittadino/Utente;

Il secondo indica invece il grado di accordo del Cittadino/Utente rispetto ad un determinato elemento e rappresenta quindi il suo grado di soddisfazione nei confronti dello stesso elemento;

- Alle valutazioni vengono poi attribuite i seguenti valori
per la valutazione di importanza :

- molto importante
- importante
- indifferente
- poco importante
- per nulla importante

per la valutazione in termini di accordo / disaccordo:

- completamente d'accordo; (simbolo)
- d'accordo
- né d'accordo né in disaccordo
- parzialmente in disaccordo
- completamente in disaccordo

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

Visto il D.Lgs. n. 150/2009;

Visto il Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

Visto il Regolamento Comunale " Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance";

Visto il questionario *Customer Satisfaction*, all'uopo predisposto e che viene allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

DETERMINA

Per le motivazioni espresse in narrativa e che si intendono integralmente riportate di:

1) Approvare, l'allegato questionario *Customer Satisfaction* afferente al Settore II “Servizi Demografici costituente parte integrante e sostanziale del presente atto;

2) Dare atto che il questionario allegato persegue come obiettivo il miglioramento e l'aumento della qualità dei servizi resi dal Settore II ai cittadini/utenti.

Dare atto altresì che :

- il predetto questionario verrà distribuito dal Settore II all'utenza per la compilazione in forma anonima dal 01/02/2014 al 30/05/2014;

- lo stesso sarà pubblicato on line sul sito istituzionale Sezione Trasparenza Valutazione e Merito,

Dare atto infine che l'adozione e l'approvazione del questionario di gradimento non necessita del parere di regolarità contabile.

Porto Cesareo li, 22/01/2014

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

f.to Anna Consiglia FANIZZA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

COPIA DELLA PRESENTE DETERMINAZIONE VIENE PUBBLICATA MEDIANTE AFFISSIONE ALL'ALBO PRETORIO DEL COMUNE IN DATA ODIERNA PER RIMANERVI 15 GIORNI CONSECUTIVI.

Porto Cesareo li, 23/01/2014

IL MESSO COMUNALE

f.to MAURIZIO ANTONIO RATTA

Per copia conforme

Porto Cesareo li, _____

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

Anna Consiglia FANIZZA
