

**REGIONE SICILIANA**  
**COMUNE DI LEONFORTE**  
**LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA**

*Pubblicazione dal 20/04/2021*  
*Defissa il 04/05/2021.*  
**IL MESSO**

**Copia di deliberazione della Giunta Comunale**

<p>N. <u>40</u> del Reg.</p> <p>Data <u>19/04/2021</u>.</p>	<p><b>OGGETTO:</b> Approvazione questionario sulla CUSTOMER SATISFACTION – Piano di rilevazione sul gradimento dei servizi</p>
---	--

L'anno **duemilaventuno**, il giorno **diciannove** di **aprile** alle ore **12.30** nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata con appositi avvisi, la Giunta comunale si è riunita alla presenza dei sigg.ri:

- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| 1) <u>SALVATORE BARBERA</u> | SINDACO           |
| 2) <u>FEDELE PIOPPO</u>     | ASSESSORE ANZIANO |
| 3) <u>GIOVANNI LO GIOCO</u> | ASSESSORE         |
| 4) _____                    | ASSESSORE         |
| 5) _____                    | ASSESSORE         |

Pareri espressi ai sensi dell'art.1, comma 1, Lett. i) L.R. 48/91, modificato con L.R. n.30/2000, art.12

- Si esprime parere favorevole per quanto riguarda la regolarità tecnica
- Si esprime parere non favorevole \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

*f.to* **Dott. Pierpaolo Nicolosi.**

- Si attesta che la presente proposta di deliberazione non comporta oneri finanziari
- Si esprime parere favorevole per quanto riguarda la regolarità contabile
- Si esprime parere favorevole per quanto riguarda la copertura finanziaria ( cap. \_\_\_ bilancio \_\_\_).

IL CAPO SETTORE FINANZIARIO

*f.to* \_\_\_\_\_.

Fra gli assenti sono giustificati (art.173 O.R.E.L.), gli Assessori Cammarata - Campione e Barbera.

Partecipa il Segretario Comunale Dott. Pierpaolo Nicolosi.

Il Sindaco, constatato che gli interventi sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

## IL SEGRETARIO GENERALE

**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;

**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;

**Visto** 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;

**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 verso il miglioramento della qualità dei servizi.

**Considerato che** è obiettivo dell'Ente 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 :

- ✓ 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 alla P.A.;

**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 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 procedere, in questa prima fase, ad un'indagine rivolta alle attività di tutti gli sportelli con lo scopo di valutare 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.

### **PROPONE**

1. Di richiamare la premessa narrativa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.
2. Di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento 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.
3. Di approvare il questionario predisposto dal Segretario Generale, allegato alla presente proposta per farne parte integrante e sostanziale.
4. Di disporre che l'indagine dovrà essere svolta mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di predisporre delle cassetine agli ingressi principali del palazzo comunale nonché degli altri stabili comunali per la riconsegna degli stessi, nel periodo compreso tra il 26 aprile 2021 e il 31 maggio 2021.
5. 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, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013.
6. Di dare atto dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.

La G.M.

Vista la superiore proposta di deliberazione;

Visto il parere espresso dal Segretario Generale in ordine alla regolarità tecnica;

Visto l'O.R.EE.LL. vigente in Sicilia

Ad unanimità di voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

Di approvare la suesposta proposta deliberativa, intendendola qui di seguito riportata

Letto, approvato e sottoscritto,

IL SINDACO  
F.to Avv. Salvatore Barbera

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dott. Pierpaolo Nicolosi

L'ASSESSORE ANZIANO  
F.to Fedele Pioppo

---

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo on-line, istituito nel sito informatico di questo Comune, ai sensi dell'art. 32 della legge n. 69/2009 dal giorno 20/04/2021 e per quindici giorni fino al 04/05/2021 .

Leonforte, lì

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE  
F.to \_\_\_\_\_

---

### IL SEGRETARIO COMUNALE

certifica, su conforme attestazione del Responsabile della pubblicazione, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'albo on-line, sul sito istituzionale di questo Comune, all'indirizzo [www.comune.leonforte.en.it](http://www.comune.leonforte.en.it), ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/2009 il giorno 20/04/2021 e vi è rimasta per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 11 della Legge Regionale 03 dicembre 1991, n. 44.

Leonforte, lì

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dott. Pierpaolo Nicolosi

---

### CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Si attesta che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 29/04/2021

ai sensi del 1° comma dell'art. 12 della L.R. n. 44/1991, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione.

ai sensi del 2° comma dell'art. 12 della L.R. n. 44/1991, dichiarata immediatamente esecutiva.

Leonforte, lì

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to Dott. Pierpaolo Nicolosi

---

È copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Leonforte,