



Comune di Falconara Marittima
(Provincia di Ancona)

COPIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Nr. 514 del 22/12/2016

Oggetto:

ESITI DELL' INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ("SODDISFAZIONE DEL CLIENTE") RIVOLTA AGLI UTENTI ESTERNI DEGLI UFFICI COMUNALI DI FRONT-OFFICE - OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 - PDO 2016 - PRESA D'ATTO

L'anno duemilasedici, il giorno ventidue del mese di dicembre, alle ore 17:00 nella Residenza Comunale in seguito a convocazione, disposta nei modi di legge, si è riunita la Giunta Comunale.

Alla discussione del presente punto all'ordine del giorno, risultano presenti:

1	BRANDONI	GOFFREDO	SINDACO	Presente
2	SIGNORINI	STEFANIA	Vicesindaco	Assente
3	ASTOLFI	MATTEO	Assessore	Assente
4	FIorentINI	GIORGIA	Assessore	Presente
5	MONDAINI	RAIMONDO	Assessore	Presente
6	ROSSI	CLEMENTE	Assessore	Presente

Presenti: 4 Assenti: 2

Partecipa il Vice Segretario Generale Dott.ssa Del Fiasco Daniela.

Constatato il numero legale degli intervenuti, assume la presidenza Brandoni Goffredo nella sua qualità di Sindaco ed invita la Giunta Comunale alla discussione dell'oggetto su riferito.



Comune di Falconara Marittima

(Provincia di Ancona)

OGGETTO: PRESA D'ATTO DEI RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA AGLI UTENTI ESTERNI DEGLI UFFICI COMUNALI DI FRONT-OFFICE - OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 - PDO 2016

LA GIUNTA COMUNALE

- **VISTA** la propria deliberazione n. 243 del 28/6/2016, con la quale sono stati approvati i seguenti elaborati del Piano Esecutivo di Gestione 2016:

- **Piano triennale delle Performance 2016-2018**, redatto sulla base delle linee programmatiche di mandato di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 52 del 13/09/2013;

Piano Dettagliato degli Obiettivi 2016;

Piano degli Indicatori 2016, dando atto che **lo stesso è costituito dall'insieme** degli indicatori contenuti in ciascuna delle schede del Piano Dettagliato degli Obiettivi;

- **Assegnazione risorse umane;**
- **Assegnazione risorse strumentali;**

DATO ATTO, relativamente al **Piano Dettagliato degli Obiettivi:**

che gli obiettivi gestionali, pianificati nelle schede ivi allegate quali parti integranti e sostanziali, erano stati concordati con il Nucleo di Valutazione, nelle sedute del 1° e del 23 giugno 2016;

che le misure (in numero di 52) previste nel **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2016/2018**, approvato con delibera di Giunta n. 57 del 25 febbraio 2016, costituiscono anch'esse obiettivi gestionali, come anche espressamente chiarito nel Piano Nazionale Anticorruzione;

ATTESO che le risorse finanziarie erano state assegnate ai responsabili dei servizi con deliberazione di Giunta n. 104 in data 23 marzo 2016

CONSIDERATO che:

la scheda dettagliata dell'obiettivo gestionale n. 1, assegnato con la precitata delibera di Giunta n. 243 del 28.06.2016, è relativa all'indagine di "Customer Satisfaction" ("soddisfazione del cliente") rivolta agli utenti esterni degli uffici comunali di *front-office*, indagine da effettuarsi in n. 2 tornate: la I^, entro il mese di agosto 2016 e, la II^, entro il mese di dicembre 2016;

in linea con la tempistica prevista nell'obiettivo gestionale suddetto:

in sede di Conferenza dei Dirigenti è stato elaborato lo schema di questionario redatto secondo i criteri indicati nell'art. 25 del Regolamento Comunale sul sistema dei controlli interni approvato con deliberazione consiliare n. 15 in data 14.03.2013;

la somministrazione dei questionari agli utenti esterni degli uffici di *front-office* incardinati nei quattro Settori dell'Ente e nella Segreteria Generale (Servizio Gare/Contratti/Locazioni e C.U.C), nel rispetto dell'indicatore temporale previsto per la I^ tornata, si è conclusa alla fine di agosto c.a.;

PRESO ATTO che la scheda dettagliata suddetta prevede, entro il mese di



Comune di Falconara Marittima

(Provincia di Ancona)

ottobre 2016, il referto contenente gli esiti dell'analisi dei questionari somministrati durante la I^ tornata, referti da presentarsi alla Giunta per valutare le opportune eventuali modifiche organizzative;

ATTESO che:

le domande oggetto della rilevazione vertevano su vari aspetti del servizio, da valutare con giudizio di piena soddisfazione/moderatamente positivo, ma non di completa soddisfazione/sostanzialmente negativo, ma non in termini assoluti:

- 1) facilità di individuazione dell'ufficio;
- 2) rispetto dell'orario di apertura al pubblico;
- 3) confort degli spazi;
- 4) rispetto della privacy;
- 5) organizzazione del servizio;
- 6) tempi di attesa allo sportello;
- 7) chiarezza delle informazioni fornite;
- 8) semplicità di compilazione della modulistica;
- 9) competenza e preparazione del personale addetto;
- 10) cortesia del personale addetto;
- 11) attenzione ai problemi degli utenti;

oltre ad alcune domande su:

- i motivi che hanno portato a rivolgersi all'ufficio di front office;
- utilizzo ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet;
- frequenza di utilizzo del servizio;
- età, sesso, titolo di studio e comune di residenza;
- eventuali suggerimenti da fornire per il miglioramento del servizio;

PRENDE ATTO

1. dei referti, fatti pervenire alla data odierna da parte delle sotto elencate strutture organizzative, contenenti gli esiti dell'analisi dei questionari sopra specificati, somministrati durante la I^ tornata di indagine di "Customer Satisfaction":

- **Segreteria Generale:** Servizio Gare/Contratti/Locazioni e Centrale Unica di Committenza (ALL. 1)
- **1° Settore:** U.O.C. Servizi Demografici (ALL.2);
- **2° Settore:** U.O.C. Tributi (ALL.3)
- **3° Settore:** S.U.A.P. e S.U.E. (ALL. 4)
- **4° Settore:** Servizio Scuola/Servizi Sociali/Servizio Cultura-Sport (ALL. 5);
- **Polizia Locale** (incluso nell'ALL. 5)

2. di rinviare al referto della II^ tornata di indagine (referto da far pervenire entro il 28 febbraio 2017) la valutazione degli esiti dell'indagine, al fine delle opportune eventuali modifiche organizzative.



Comune di Falconara Marittima
(Provincia di Ancona)

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto:

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott.ssa Del Fiasco Daniela

IL SINDACO

F.to Brandoni Goffredo

Per estratto conforme al suo originale e per uso amministrativo.

lì, 09-01-2017

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dott.ssa Del Fiasco Daniela)

DIVENUTA ESECUTIVA IN DATA 19-01-2017

- 1) (X) Per la scadenza del termine di 10 giorni dalla pubblicazione
(art. 134, comma 3, D.lgs 267/2000)
- 2) () In quanto dichiarata immediatamente eseguibile
(art. 134, comma 4, D.lgs 267/2000)

lì, _____

F.to IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dott.ssa Del Fiasco Daniela)

A T T E S T A T O D I P U B B L I C A Z I O N E

La presente deliberazione è stata pubblicata, mediante affissione all'Albo Pretorio, per i quindici giorni consecutivi previsti per legge dal 09-01-2017 al 24-01-2017.

lì, _____

F.to IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dott.ssa Del Fiasco Daniela)