



*Comune di Falconara Marittima*  
*(Provincia di Ancona)*

COPIA

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

Nr. 204 del 23/05/2017

Oggetto:

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

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventitre del mese di maggio, alle ore 17.45 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	Presente
4	FIorentINI	GIORGIA	Assessore	Presente
5	MONDAINI	RAIMONDO	Assessore	Presente
6	ROSSI	CLEMENTE	Assessore	Presente

Presenti: **5** Assenti: **1**

Partecipa il Segretario Generale Dott.ssa Bartolini Rossella.

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 - II TORNATA - OBIETTIVO GESTIONALE N. 1 - PDO 2016**

## LA GIUNTA COMUNALE

- **VISTA** la propria deliberazione n. 243 del 28.06.2016, 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;

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 25.02.2016, 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^, conclusasi nel mese di agosto 2016 e, la II^, entro il mese di dicembre 2016;

**RICHIAMATA** la propria deliberazione n. 514 del 22.12.2016, con la quale si è preso atto dei referti contenenti gli esiti dell'analisi dei questionari somministrati durante la I^ tornata di indagine di "Customer Satisfaction" trasmessi - redatti dal Servizio Gare/Contratti/Locazioni e Centrale Unica di Committenza (Segreteria Generale), dalla U.O.C. Servizi Demografici (1° Settore), dalla U.O.C. Tributi (2° Settore), dal S.U.A.P. e S.U.E. (3° Settore), dai Servizi Scuola/Servizi Sociali/Servizio Cultura-Sport e dal Corpo di Polizia Locale (4° Settore);

**DATO ATTO** che in linea con la tempistica prevista nell'obiettivo gestionale suddetto, 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



# Comune di Falconara Marittima

(Provincia di Ancona)

rispetto dell'indicatore temporale previsto per la II^ tornata, si è conclusa nel mese di dicembre 2016;

**PRESO ATTO** che la scheda dettagliata suddetta prevedeva, entro il mese di febbraio 2017, il referto contenente gli esiti dell'analisi dei questionari somministrati durante la II^ tornata, referti da presentarsi alla Giunta per valutare le opportune eventuali modifiche organizzative;

**ATTESO** che le domande oggetto della rilevazione (le stesse utilizzate per la prima tornata di indagine), 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, oltre ad alcune domande sui motivi che hanno portato a rivolgersi all'ufficio di *front-office*, sull'utilizzo ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet, sulla frequenza di utilizzo del servizio nonché su eventuali suggerimenti da fornire per il miglioramento del servizio;

**CONSIDERATO** che la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni del cittadino sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio che per la progettazione/ri-progettazione ed erogazione dello stesso;

**RITENUTO** quindi necessario, oltre che valutare gli esiti delle indagini già svolte, effettuare nel corrente anno un'ulteriore indagine di "Customer Satisfaction" rivolta agli utenti esterni degli uffici comunali di *front-office*, come già proposto dal Nucleo di Valutazione dell'Ente nella seduta del 20 marzo c.a. (Verbale n. 4), i cui contenuti, tempi e finalità verranno meglio definiti nella delibera di prossima approvazione relativa al **Piano degli Obiettivi 2017**;

## 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 II^ tornata di indagine di "Customer Satisfaction" (dicembre 2016):

- **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.E. (ALL. 4)
- **4° Settore:** Servizio Scuola/Servizi Sociali/Servizio Cultura-Sport (ALL. 5);
- **Polizia Locale** (incluso nell'ALL. 5)

con votazione unanime e favorevole;

## DELIBERA



*Comune di Falconara Marittima*  
*(Provincia di Ancona)*

2. di rinviare all'anno 2018 la valutazione complessiva degli esiti delle indagini effettuate nel biennio 2016-2017, tenuto conto dei correttivi già posti in essere dai Dirigenti ognuno per le strutture di competenza e al fine di deliberare le opportune eventuali modifiche organizzative avendo a disposizione un maggior numero di risposte, distribuite su un arco temporale più lungo e quindi maggiormente significative in relazione ai bisogni dell'utenza.



*Comune di Falconara Marittima*  
*(Provincia di Ancona)*

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto:

**IL SEGRETARIO GENERALE**

F.to Dott.ssa Bartolini Rossella

**IL SINDACO**

F.to Brandoni Goffredo

---

Per estratto conforme al suo originale e per uso amministrativo.

lì, 01-06-2017

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dott.ssa Rossella Bartolini)

---

**A T T E S T A T O   D I   E S E C U T I V I T A'**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva in data 12-06-2017 per la scadenza del termine di 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3, D.lgs 267/2000)

lì, 01-06-2017

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dott.ssa Rossella Bartolini)

---

**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 01-06-2017 al 16-06-2017.

lì, \_\_\_\_\_

F.to IL SEGRETARIO GENERALE

(Dott.ssa Rossella Bartolini)