



Comune di Falconara Marittima
(Provincia di Ancona)

COPIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Nr. 34 del 06/02/2018

Oggetto:

RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA AGLI UTENTI ESTERNI DEGLI UFFICI COMUNALI DI FRONT-OFFICE - OBIETTIVI GESTIONALI NR. 1 - 5 E 7 - PDO 2017.

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei del mese di febbraio, alle ore 18:00 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	Presente
3	ASTOLFI	MATTEO	Assessore	Presente
4	FIorentINI	GIORGIA	Assessore	Presente
5	MONDAINI	RAIMONDO	Assessore	Presente
6	ROSSI	CLEMENTE	Assessore	Assente

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)

Proposta di deliberazione per la Giunta Comunale

OGGETTO: RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA AGLI UTENTI ESTERNI DEGLI UFFICI COMUNALI DI FRONT-OFFICE - OBIETTIVI GESTIONALI NR. 1 - 5 E 7 - PDO 2017.

LA GIUNTA COMUNALE

- **VISTA** la propria deliberazione n. 266 del 18.07.2017, con la quale sono stati approvati i seguenti elaborati del Piano Esecutivo di Gestione 2017:

- **Piano triennale delle Performance 2017-2019**, 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 2017;

Piano degli Indicatori 2017, 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 (in numero di 10), pianificati nelle schede ivi allegate quali parti integranti e sostanziali con l'indicazione di ciascun Dirigente responsabile, erano stati concordati con il Nucleo di Valutazione, nella seduta del 20 marzo 2017;

le misure (in numero di 49) previste nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2017/2019, approvato con delibera di Giunta n. 67 del 28.02.2017 e s.m.i., 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. 84 in data 14 marzo 2017;

CONSIDERATO che nel Piano dettagliato degli Obieetti, approvato con la precitata delibera di Giunta n. 266 del 18.07.2017, tre sono relativi all'indagine di "Customer Satisfaction" ("soddisfazione del cliente") rivolta agli utenti esterni degli uffici comunali di *front-office*, come di seguito specificato:

- OB n. 1_ "Indagine di Customer Satisfaction degli utenti ESTERNI degli uffici comunali di front-office dei Servizi Demografici incardinati nel 1° Settore";

- OB n. 5_ "Indagine di Customer Satisfaction degli utenti ESTERNI degli uffici comunali di front-office: SUAP_Sportello Unico Attività Produttive e SUE_Sportello Unico Edilizia incardinati nel 3° Settore";

- OB n. 7_ "Indagine di Customer Satisfaction degli utenti ESTERNI degli uffici comunali incardinati nel 4° settore e del Corpo Polizia Locale";

DATO ATTO che in linea con la tempistica prevista negli obiettivi gestionali suddetti, la somministrazione dei questionari agli utenti



Comune di Falconara Marittima

(Provincia di Ancona)

esterni degli uffici di *front-office* incardinati nel 1°, 3° e 4° Settore dell'Ente, nel rispetto dell'indicatore temporale previsto, si è conclusa nel mese di ottobre 2017 e che tutti i settori coinvolti hanno elaborato i referti contenenti gli esiti dell'analisi dei questionari somministrati, referti da presentare alla giunta per valutare le opportune eventuali modifiche organizzative;

ATTESO che:

- 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;

- 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;

DATO ATTO che:

- nell'anno 2016 sono state effettuate due tornate di indagine di "Customer Satisfaction" rivolta agli utenti esterni degli uffici comunali di *front-office*, del Servizio Gare/Contratti/Locazioni e Centrale Unica di Committenza (Segreteria Generale), del Servizio Demografici (1° Settore), del Servizio Tributi (2° Settore), del S.U.A.P. e S.U.E. (3° Settore), del Servizio Scuola/Sociale/Cultura e Sport e del Corpo di Polizia Locale (4° Settore);

- con propria deliberazione n. 514 del 22.12.2016 si è preso atto dei referti contenenti gli esiti dell'analisi dei questionari somministrati durante la I^ tornata di indagine, fatti pervenire dalle strutture organizzative coinvolte;

- con propria deliberazione n. 204 del 23.05.2017 si è rinviato 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, al fine di deliberare le



Comune di Falconara Marittima

(Provincia di Ancona)

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;

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, valutare gli esiti delle ultime indagini e correlare gli stessi alle indagini già effettuate nel 2016 al fine di proporre azioni correttive condivise con i Dirigenti dell'Ente;

DATO ATTO che allo stato non risultano evidenti criticità e che quelle risultanti dagli esiti delle indagini precedenti sono state evidentemente corrette dai comportamenti organizzativi o dalle misure correttive autonomamente assunte dai dirigenti in corso d'anno;

DELIBERA

1. DI PRENDERE ATTO dei referti, fatti pervenire da parte delle sotto elencate strutture organizzative, contenenti gli esiti dell'analisi dei questionari sopra specificati, la cui somministrazione si è conclusa nel mese di Ottobre 2017:

- **1° Settore "Servizi di Amministrazione Generale:**

OB. N. 1_ utenti esterni degli uffici di *front-office* dei servizi demografici (ALL. 1);

- **3° Settore "Gestione, Governo, Valorizzazione del Territorio e delle Infrastrutture":**

OB. N. 5_ utenti esterni degli uffici di *front-office* del S.U.A.P. Sportello Unico Attività Produttive (ALL. 2);

OB. N. 5_ utenti esterni degli uffici di *front-office* del S.U.E. Sprtello Unico Edilizia (ALL. 3);

- **4° Settore "Servizi alla persona e alla collettività":**

OB. N. 7_ utenti esterni degli uffici di *front-office* dei servizi sociali/sportivi, scolastici/culturali e del Corpo della Polizia Locale (ALL. 4);

2. di non individuare misure specifiche in considerazione del fatto, che dall'analisi degli esiti dell'indagine di customer satisfaction, non risultano evidenti criticità e che quelle risultanti dagli esiti delle indagini precedenti sono state evidentemente corrette dai comportamenti organizzativi o dalle misure correttive autonomamente assunte dai dirigenti in corso d'anno.

=°=°=°=°=°=°=°=°=°=°=

LA GIUNTA COMUNALE



Comune di Falconara Marittima
(Provincia di Ancona)

Vista la sopra estesa proposta di deliberazione;

Visti gli allegati pareri in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi ai sensi dell'art.49, comma 1, del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. n.267/2000;

Ritenuta la suddetta proposta meritevole di accoglimento, così come presentata;

con voto favorevole ed unanime dei presenti;

DELIBERA

di approvare la sopra estesa proposta di deliberazione.



Comune di Falconara Marittima
(Provincia di Ancona)

PROPOSTA N. 96871 DEL 29/01/2018

OGGETTO DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA AGLI UTENTI ESTERNI DEGLI UFFICI COMUNALI DI FRONT-OFFICE - OBIETTIVI GESTIONALI NR. 1 - 5 E 7 - PDO 2017.

PROPONENTE	SERVIZIO INTERESSATO
SEGRETERIA GENERALE	U.O.C. CONTABILITA' E BILANCIO
	FABRIZI BARBARA

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	Ai sensi e per gli effetti della Legge 241/1990.
	Data Il Responsabile Fabrizi Barbara

VISTO l'Art. 49, comma 1 del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con Decreto Legislativo 18/08/2000 N. 267 e successive modifiche ed integrazioni;

IL RESPONSABILE TECNICO	Sulla presente proposta di deliberazione si esprime PARERE FAVOREVOLE di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
	Data 06-02-2018 Il Responsabile Bartolini Rossella

IL RESPONSABILE CONTABILE	Sulla presente proposta di deliberazione si esprime PARERE FAVOREVOLE di regolarità contabile.
	Data 06-02-2018 Il Responsabile Pierpaoli Mauro



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, 05-03-2018

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 16-03-2018 per la scadenza del termine di 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3, D.lgs 267/2000)

lì,

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 05-03-2018 al 20-03-2018.

lì,

F.to IL SEGRETARIO GENERALE

(Dott.ssa Rossella Bartolini)