



COPIA

CITTA' DI MANFREDONIA

Provincia di Foggia

Deliberazione della Giunta Comunale

Seduta n. 1 del 13/12/2021

N° 3

OGGETTO: APPROVAZIONE "REPORT SULLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI COMUNALI NELLA CITTA' DI MANFREDONIA 2020"

L'anno duemilaventuno il giorno tredici del mese di dicembre alle ore 11,20, in Manfredonia e nel Palazzo di Città.

Regolarmente convocata, si è riunita

LA GIUNTA COMUNALE

composta dai signori:

ROTICE GIOVANNI Sindaco – Presidente

dagli Assessori Comunali:

	Pres.	Ass.		Pres.	Ass.
BASTA GIUSEPPE (Vice Sindaco)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SALVEMINI ANGELO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LAURIOLA ANTONIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TROTTA ANNA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PALUMBO LIBERO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	VITULANO ANTONIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PENNELLA GRAZIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Partecipa il Segretario Generale: ANTONELLA CAMBIO

Il Presidente constatata la regolarità dell'adunanza, dichiara aperta la discussione sull'argomento in oggetto.

Sulla proposta della presente deliberazione hanno espresso parere favorevole:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Il Responsabile del Servizio interessato (art. 49 c. 1 del D.lgs. 267/2000); |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Il Segretario Generale (artt. 49 c. 2 e 97 c. 4 lett. B del D.lgs. 267/2000), per quanto concerne la regolarità tecnico. |
| <input type="checkbox"/> | Il Responsabile di Ragioneria (art. 49 c. 1 del D.lgs. 267/2000), per quanto concerne la regolarità contabile. |

LA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: Approvazione “**Report sulla rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza dei servizi comunali nella Città di Manfredonia 2020**”

PREMESSO CHE:

- il D.Lgs. 27/10/2009 n.150, in base all’art.19-bis (Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali) si propone il fine di favorire la partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, coinvolgendoli direttamente nel processo di misurazione delle performance organizzative, anche attraverso sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni;
- la legge n.213 del 2012, integrando il D.Lgs n.267/2000, ha attribuito espressamente al sistema di controllo interno dell’Ente il compito di “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l’impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell’ente.”, evidenziando la necessità del presidio della qualità dei servizi erogati dagli enti locali.
- il Comune di Manfredonia in attuazione dell’art. 5 c. 2 lettera c) del D.Lgs. 150/09 (Capo II “Ciclo di gestione della performance”) ha assorbito il dettato normativo in cui si precisa che la principale finalità del sistema di rilevazione della customer satisfaction è rappresentata dalla rilevazione del grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti interni ed esterni dell’Amministrazione Comunale, sia direttamente sia mediante organismi di gestione esterni, attraverso l’impiego di specifiche metodologie;

CONSIDERATO CHE:

- il D.Lgs. n. 74 del 25 maggio 2017 ha integrato il D.Lgs n.50/2009 con l’art. 19 bis prevedendo tra l’altro che i risultati della rilevazione della customer satisfaction siano pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell’amministrazione;
- la suddetta disposizione demanda all’organismo indipendente di valutazione la verifica dell’effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicurando la pubblicazione dei

risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c);

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- relativamente all'anno 2020 il sistema di rilevazione e misurazione della qualità percepita dall'utenza sviluppato nel Comune di Manfredonia, si è concluso con l'elaborazione del ***“Report sulla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza dei servizi comunali nella Città di Manfredonia 2020”*** allegata alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale, contenente i risultati dell'analisi di customer satisfaction per l'intero Ente.

Valutati gli aspetti sostanziali del presente provvedimento si dichiara che lo stesso non comporta riflessi diretti né indiretti sulla situazione economico finanziaria e sul patrimonio dell'Ente.

Vista la proposta di “ Report sulla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza dei servizi comunali nella Città di Manfredonia 2020”

Ritenuta lo stesso meritevole di approvazione;

Attesa la propria competenza ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.;

La Giunta Comunale

VISTA l'istruttoria che precede;

VISTO il D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

VISTO il D.Lgs. 150/2009 e s.m.i.;

VISTO il vigente Statuto Comunale;

VISTO il vigente Regolamento di contabilità;

VISTO il vigente Regolamento sui Controlli Interni;

VISTO l'art. 67 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

VISTO il parere in ordine alla regolarità tecnica espresso dal dirigente del Settore competente;

A voto unanime e palese

DELIBERA

- **Di APPROVARE**, per le motivazioni esposte in premessa, qui integralmente richiamate e trasfuse, il “ *Report sulla rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza dei servizi comunali nella Città di Manfredonia 2020*” allegata al presente provvedimento del quale costituisce parte integrante e sostanziale;

- **Di INVIARE** la presente Deliberazione al Nucleo di Valutazione per la predisposizione del documento di validazione della “Relazione sul controllo strategico e sulla Performance 2020” ai sensi dell’ art. 14, comma 4, lett. c), del D. Lgs. n. 150/2009;

- **Di DISPORRE** che del “*Report sulla rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza dei servizi comunali nella Città di Manfredonia 2020*” “venga data ampia informazione e che venga pubblicato sul sito web del Comune nell’apposita sezione “Amministrazione Trasparente” ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza;

- **Di DICHIARARE** il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.



REPORT SULLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA DEI SERVIZI COMUNALI NELLA CITTA' DI MANFREDONIA
2020

INTRODUZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di un'organizzazione, ed ancora di più per quelle che vivono quotidianamente di rapporti con i propri utenti.

Questo aspetto diviene sempre più rilevante, quindi, anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria capacità di fare fronte alle esigenze del proprio territorio di riferimento.

Si tratta di una responsabilità crescente in considerazione delle difficoltà che sta attraversando il nostro sistema economico e del ruolo di volano del suo sviluppo che il sistema pubblico è chiamato a svolgere, permettendo quindi di recuperare il gap che, su questo versante, caratterizza il nostro Paese rispetto alla media dei Paesi Europei.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è infatti diretta gran parte della legislazione degli ultimi anni dalla riforma Brunetta orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi inutili e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale.

Tale orientamento viene, peraltro, ancor più accentuato nel d.lgs. 74/2017 circa l'utilizzo della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive ai fini della valutazione della performance organizzativa, inserisce la partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali, disponendo che ciascuna amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

Noi iniziamo, con la presente relazione, la realizzazione di quanto previsto e disciplinato dalla Commissione straordinaria.

Le linee della Commissione straordinaria pongono al centro delle politiche per il personale e per la riorganizzazione del Comune di Manfredonia le logiche della

qualità come “miglioramento continuo” e della centralità dei bisogni del cittadino, trovando pieno riscontro in un contesto organizzativo già sensibilizzato a tali obiettivi.

L'orientamento alla qualità deve diventare, di conseguenza, un obiettivo costante dell'attività dell'Ente e dovrà esprimersi in futuro anche attraverso nuove esperienze avanzate sia nel campo dell'innovazione tecnologica, sia nella semplificazione di processo, guidata, se possibile, anche da manuali di qualità informatizzati.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Le indagini di customer satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Anche per l'anno 2020 è stata condotta nel Comune di Manfredonia l'indagine presso l'utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito. La fase preparatoria della rilevazione è stato un momento molto importante e delicato per poter garantire il successo di un'indagine di soddisfazione degli utenti.

In questa fase, infatti, è stato utile prendere una serie di decisioni relative a:

- la definizione degli obiettivi da raggiungere attraverso l'indagine;
- i destinatari;
- il modello di rilevazione più adeguato all'obiettivo;
- la somministrazione
- la tipologia di elaborazione dati.

OBIETTIVI

Promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi.

UTENTI

Rivolgere la rilevazione a tutti coloro che utilizzano i servizi del Comune, nel 2020 tutti in modalità online.

MODELLO DI RILEVAZIONE

Elaborare un questionario online ad hoc predisposto per ciascun servizio rilevato al fine di verificare la qualità percepita dai clienti-utenti con una particolare attenzione ai temi della fruibilità, dell'informazione e della gamma dei servizi offerti.

EROGAZIONE

Utilizzare per l'anno 2020 la piattaforma esterna sulla homepage in ragione della emergenza pandemica ancora in corso legata al Covid 19, al fine di consentire la realizzazione degli obiettivi di qualità con la tutela della salute, è stato pensato di avvalersi della piattaforma esterna collocata sulla homepage al link <http://partecipa.parsec326.it/manfredonia/> che ha consentito al cittadino da casa di poter effettuare la rilevazione dei servizi.

ELABORAZIONE DATI

Elaborare al termine della fase di inserimento i dati con l'ausilio delle procedure informatiche disponibili, effettuando calcoli di frequenze e quant'altro si ritenuto più opportuno per una migliore comprensione delle indicazioni fornite dagli utenti attraverso i questionari.

ESITI DELLA RILEVAZIONE

La rilevazione per l'anno 2020 è stata effettuata per il periodo 1 novembre 2020, 31 dicembre 2020.

Data la situazione di emergenza Covid-19, che ha posto limitazioni all'accesso agli uffici comunali, ogni servizio ha reso disponibile il proprio questionario online, pubblicato sul portale della valutazione partecipativa dell'ente:

<http://partecipa.parsec326.it/manfredonia/>.

In questo momento così particolare, che richiedeva una maggiore sensibilità rispetto al tema dell'accoglienza al cittadino, l'Amministrazione comunale ha lanciato un segnale di apertura ai cittadini, affinché avessero la possibilità di esprimere come l'Amministrazione possa essere a disposizione, anche con strumenti differenti di rilevazione della soddisfazione del servizio. Ecco perché i questionari del 2020 hanno indagato sulle attività di maggiore interesse per il cittadino.

Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati. Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio dello stesso. I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2020, verranno resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet del Comune. La rilevazione, complessivamente, ha interessato gli utenti di Manfredonia che hanno, in quel periodo, utilizzato i servizi offerti dagli Servizi sociali, Polizia Locale e servizi anagrafici.

I cittadini che hanno partecipato complessivamente alla rilevazione sono stati circa 38, pari all'0,07% dell'intera popolazione.

Complessivamente i giudizi sono stati piuttosto positivi, anche se ci sono parecchi utenti che non hanno dato risposta ad alcuni dei quesiti, soprattutto legati ai servizi Anagrafici.

Quindi, in generale, le considerazioni conclusive in merito all'indagine di Customer satisfaction sono positive, tenendo conto che sono improntate su risultati piuttosto esigui proprio dovuti alla scarsa partecipazione a seguito della emergenza epidemiologica.

Per poter avere quindi una conferma di questa sensazione dei propri utenti, bisognerà aspettare anche le successive rilevazioni di customer satisfaction che con il miglioramento della situazione epidemiologica confermeranno o meno la soddisfazione da parte dei cittadini di Manfredonia circa i servizi erogati dal Comune.

In allegato riportiamo per ogni servizio valutato il numero di giudizi espressi e la loro classificazione e i report prodotti da ciascun responsabile di servizio.

SERVIZI SOCIALI

Risultati

Indagine 766234

Numero di record in questa query:	12
Record totali nell'indagine:	12
Percentuale del totale:	100.00%

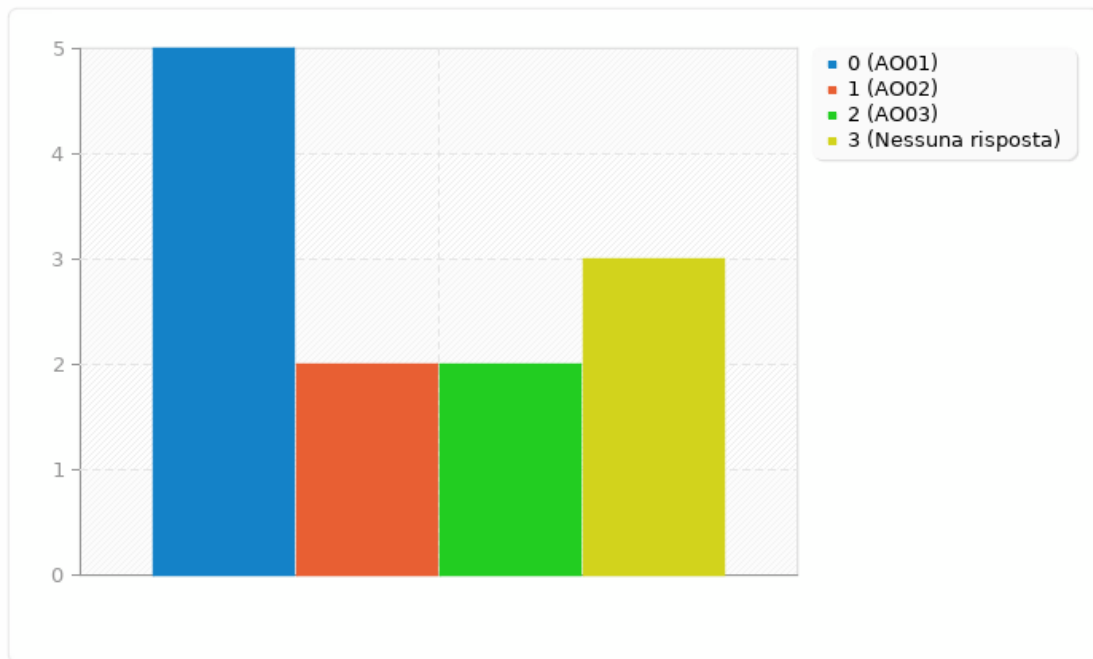
Riepilogo per G01Q01

Come valuta il modo di accessibilità alle informazioni?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	5	41.67%
Buono (AO02)	2	16.67%
Insufficiente (AO03)	2	16.67%
Nessuna risposta	3	25.00%

Riepilogo per G01Q01

Come valuta il modo di accessibilità alle informazioni?



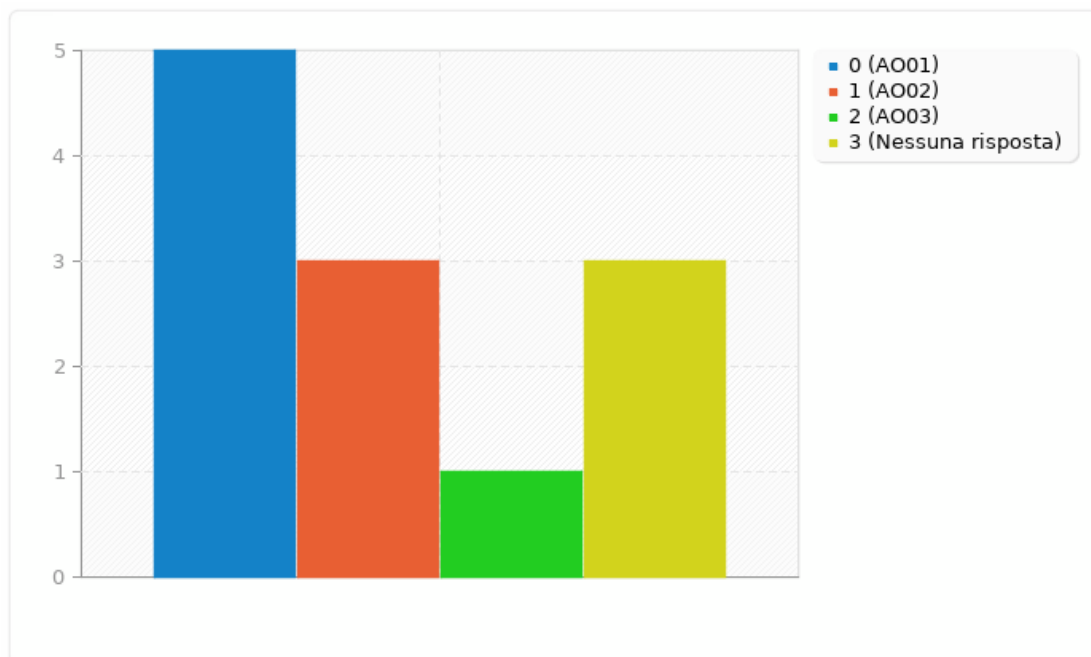
Riepilogo per G01Q02

Come valuta la tempestività tra richiesta ed erogazione?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	5	41.67%
Buono (AO02)	3	25.00%
Insufficiente (AO03)	1	8.33%
Nessuna risposta	3	25.00%

Riepilogo per G01Q02

Come valuta la tempestività tra richiesta ed erogazione?



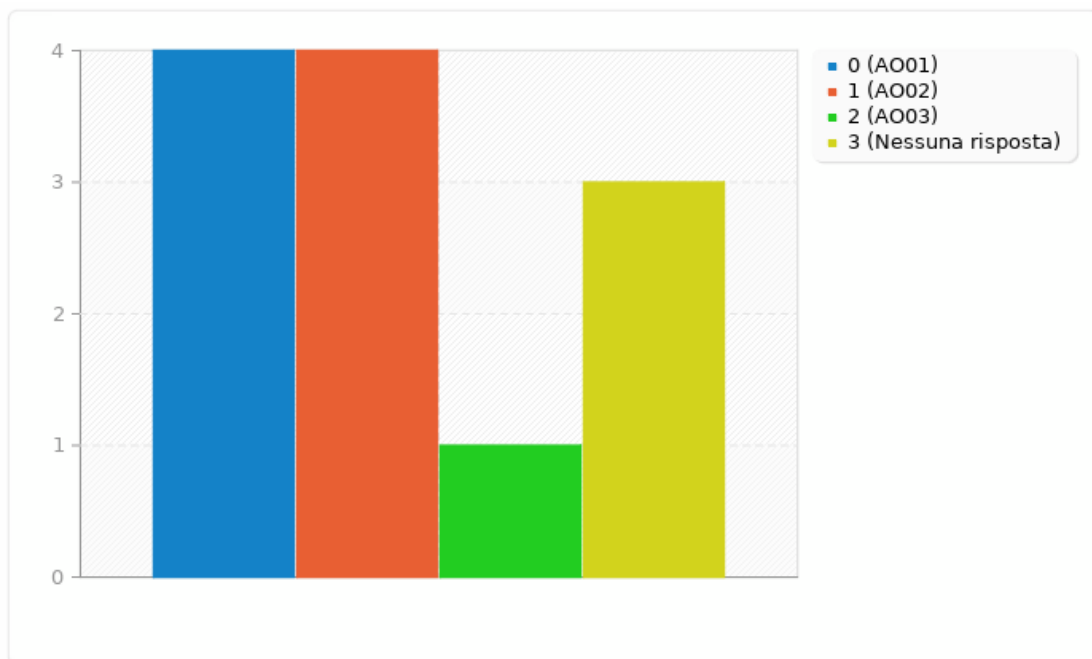
Riepilogo per G01Q03

Come valuta la correttezza e la cortesia del personale con l'utenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	4	33.33%
Buono (AO02)	4	33.33%
Insufficiente (AO03)	1	8.33%
Nessuna risposta	3	25.00%

Riepilogo per G01Q03

Come valuta la correttezza e la cortesia del personale con l'utenza?



POLIZIA LOCALE

Risultati

Indagine 246243

Numero di record in questa query:	18
Record totali nell'indagine:	18
Percentuale del totale:	100.00%

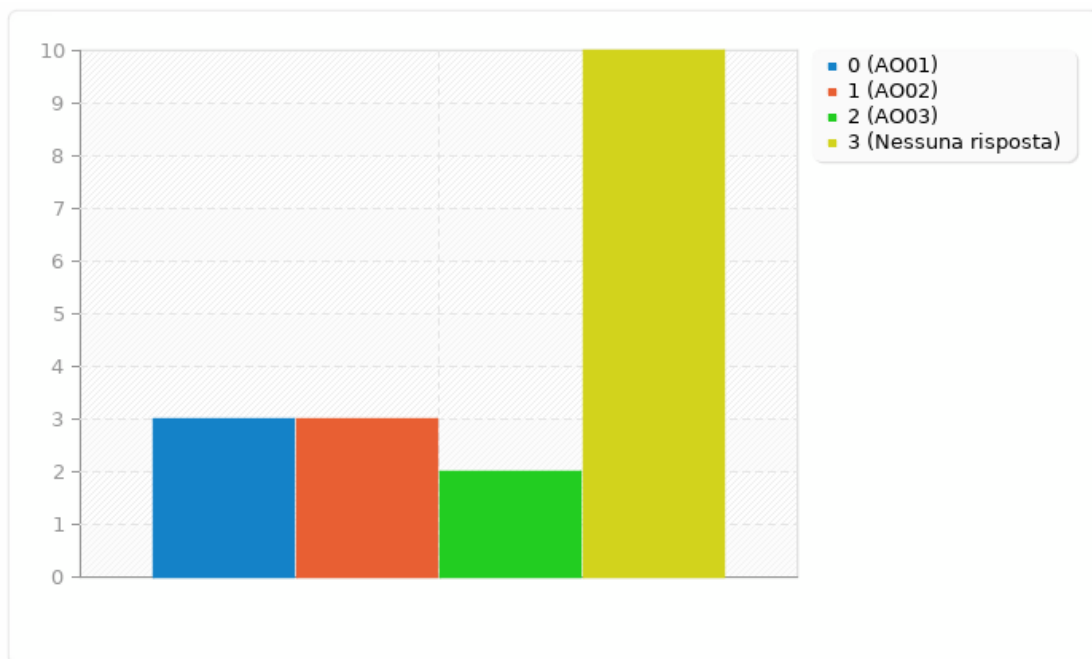
Riepilogo per G01Q01

Come valuta il modo di accessibilità alle informazioni?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	3	16.67%
Buono (AO02)	3	16.67%
Insufficiente (AO03)	2	11.11%
Nessuna risposta	10	55.56%

Riepilogo per G01Q01

Come valuta il modo di accessibilità alle informazioni?



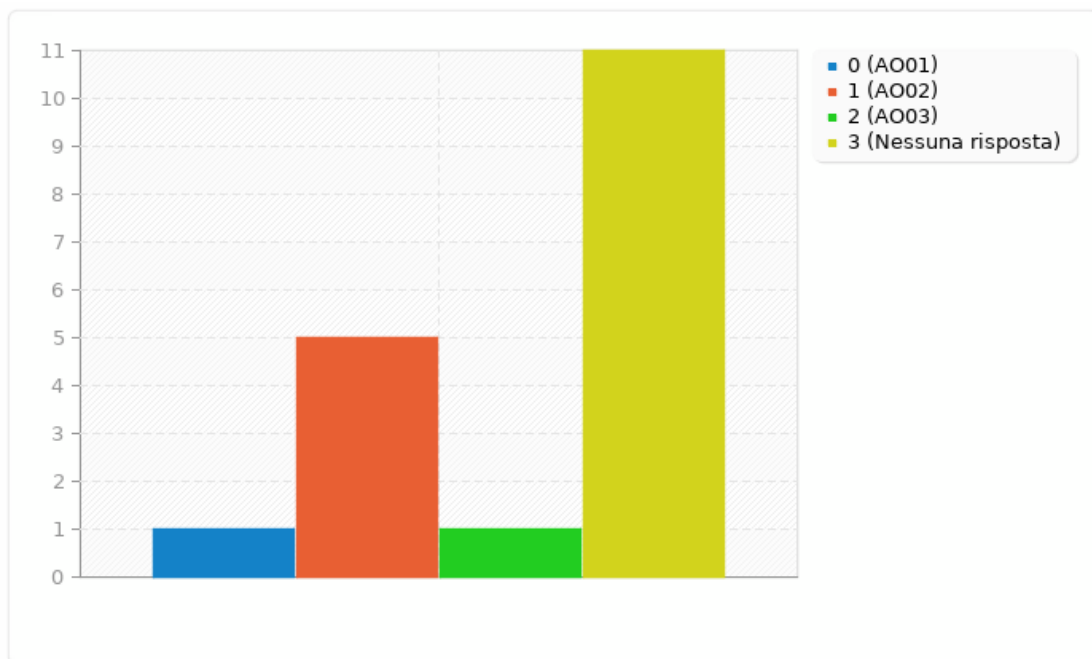
Riepilogo per G01Q02

Come valuta la tempestività tra richiesta ed erogazione?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	1	5.56%
Buono (AO02)	5	27.78%
Insufficiente (AO03)	1	5.56%
Nessuna risposta	11	61.11%

Riepilogo per G01Q02

Come valuta la tempestività tra richiesta ed erogazione?



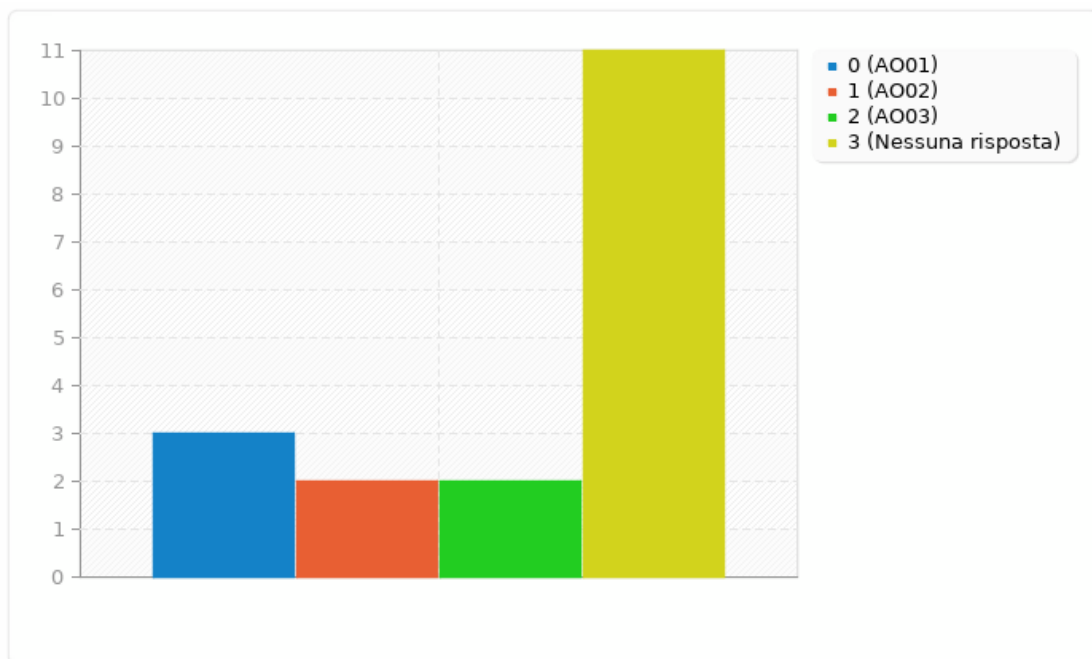
Riepilogo per G01Q03

Come valuta la correttezza e la cortesia del personale di Polizia Locale con l'utenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	3	16.67%
Buono (AO02)	2	11.11%
Insufficiente (AO03)	2	11.11%
Nessuna risposta	11	61.11%

Riepilogo per G01Q03

Come valuta la correttezza e la cortesia del personale di Polizia Locale con l'utenza?



ANAGRAFE

Risultati

Indagine 677893

Numero di record in questa query:	8
Record totali nell'indagine:	8
Percentuale del totale:	100.00%

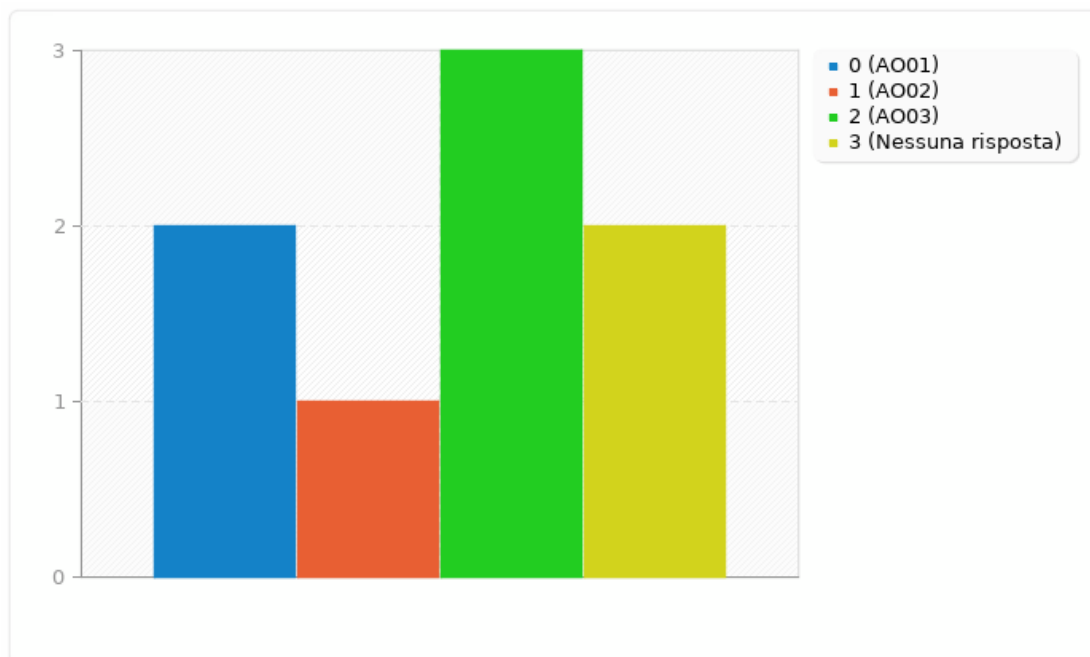
Riepilogo per G01Q01

Com'è il suo giudizio sugli orari e le giornate di apertura di servizi?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	2	25.00%
Buono (AO02)	1	12.50%
Insufficiente (AO03)	3	37.50%
Nessuna risposta	2	25.00%

Riepilogo per G01Q01

Com'è il suo giudizio sugli orari e le giornate di apertura di servizi?



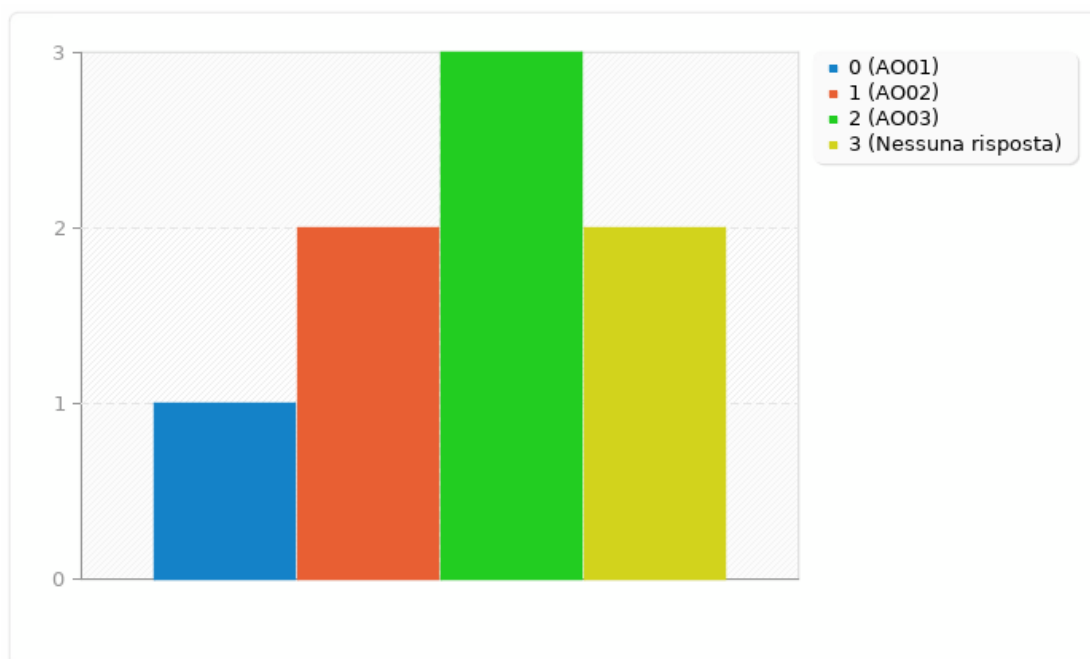
Riepilogo per G01Q02

Come valuta la tempestività tra richiesta ed erogazione?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	1	12.50%
Buono (AO02)	2	25.00%
Insufficiente (AO03)	3	37.50%
Nessuna risposta	2	25.00%

Riepilogo per G01Q02

Come valuta la tempestività tra richiesta ed erogazione?



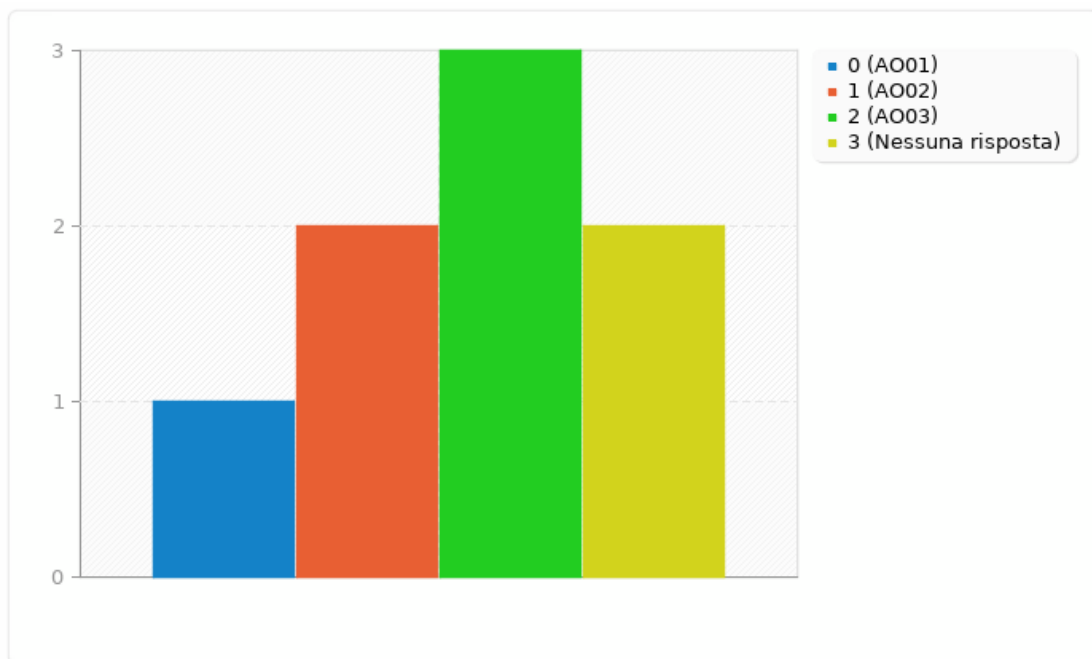
Riepilogo per G01Q03

Come valuta il livello di accessibilità alle informazioni?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo (AO01)	1	12.50%
Buono (AO02)	2	25.00%
Insufficiente (AO03)	3	37.50%
Nessuna risposta	2	25.00%

Riepilogo per G01Q03

Come valuta il livello di accessibilità alle informazioni?





Estremi della Proposta

Proposta Nr. **2021 / 17**

Ufficio Proponente: **SEGRETERIA GENERALE**

Oggetto: **APPROVAZIONE REPORT SULLA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI COMUNALI NELLA CITTÀ DI MANFREDONIA 2020**

Parere Tecnico

Ufficio Proponente (SEGRETERIA GENERALE)

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: Parere Favorevole

Data 13/12/2021

Il Responsabile di Settore
f.to dott.ssa Antonella CAMBIO

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to: Cambio Antonella

IL PRESIDENTE
F.to: Rotice Giovanni

ATTESTAZIONE

La presente deliberazione:

1. È stata pubblicata all'Albo Pretorio sul sito istituzionale del Comune in data **10/01/2022** ove rimarrà per quindici giorni consecutivi.
2. È stata trasmessa in elenco ai Capi Gruppo Consiliari con nota n. _____ del _____
3. È stata trasmessa in data 10/01/2022 ai seguenti uffici per l'esecuzione:

Alla Segreteria Generale

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to: Cambio Antonella

L'ADDETTO AMMINISTRATIVO
F.to: Gramazio Raffaele

4.

È stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 – comma 4, del D.Lvo. n. 267/2000;

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Cambio Antonella

è divenuta esecutiva il _____ per decorrenza del termine di cui all'art. 134 – comma 3, del D.Lvo. n. 267/2000.

IL SEGRETARIO GENERALE
Cambio Antonella

E' copia conforme all'originale.

Il Segretario Generale

Data 10/01/2022