



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 83 DEL 29/10/2018

PROVINCIA DI TERNI

Tit.

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE
ALLEGATI N°

L'anno 2018 il giorno 29 del mese di OTTOBRE alle ore 10,30, in Terni, nella sede dell'Amministrazione Provinciale, il Presidente Dott. Lattanzi Giampiero, con l'assistenza del Segretario Generale Dott. Francesco Grilli delibera sul seguente argomento

OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018 – INDIVIDUAZIONE SERVIZI

IL PRESIDENTE

IL PRESIDENTE

Premesso che

- la PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di miglioramento delle performance organizzative;
- con il termine "customer satisfaction" si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente sia interno che esterno, nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi;

Richiamati:

- 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;
- 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;
- la L. 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- 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";



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 83 DEL 29/10/2018

Visto che nel Piano delle performance 2018/2020 è evidenziato, tra l'altro, l'obiettivo di predisporre indagini di customer satisfaction sulla qualità dei servizi percepita dai cittadini, volte ad un miglioramento ed efficientamento degli stessi;

Chiarito che l'Amministrazione Provinciale a fronte del processo di riforma intervenuta in questi anni ha: come prevalente "cliente esterno" la Pubblica Amministrazione e come cliente interno i servizi dell'Ente per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;

Atteso che s'intende monitorare la percezione e la soddisfazione degli stessi, rispetto ai servizi e alle attività, attraverso questionari di gradimento e che tali questionari assumono un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell'ente;

Ritenuto di considerare la delibera n. 13 del 21/02/2018 "**LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITA' DELLE AREE DELL'ENTE**" la delibera che introduce per tutti gli anni a seguire le modalità di rilevazione della customer satisfaction dei servizi dell'Ente;

VISTO il *parere favorevole* in ordine alla regolarità tecnica e contabile della presente proposta di deliberazione espresso in data _____ ai sensi dell'art. 49, comma 1, Dlgs 267/00 dal Direttore dell'Area Finanziaria - Patrimoniale;

DELIBERA

1. di dare atto che la premessa in narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction per l'anno 2018, attraverso questionari di gradimento delle attività individuate in premessa, circa il grado di soddisfazione degli utenti interni/esterni dei servizi erogati ed in modo particolare: gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa, i tempi di risposta alle esigenze, la competenza della risposta, la funzionalità, la professionalità degli operatori ecc.;
3. di riproporre i questionari già predisposto dall'Area Finanziaria - Patrimoniale - Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità allegati alla deliberazione n. 13 del 21/02/2018, adattandoli alle peculiarità dei servizi individuati, dando mandato allo stesso Servizio di provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell'indagine;
4. di svolgere l'indagine mediante la distribuzione dei questionari attraverso l'invio di mail, ai dipendenti, agli Enti Pubblici e a Soggetti Privati e di predisporre la raccolta, anonima, con un contenitore presso l'ufficio protocollo dell'Ente e per gli Enti Pubblici e Soggetti Privati, anche tramite posta certificata nel periodo compreso tra il 01.03.2018 e il 30.03.2018;



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 83 DEL 29/10/2018

5. di stabilire che i servizi interessati alla rilevazione saranno: per i servizi esterni Servizio Pubblica Istruzione, Servizio Tributi, Servizio Viabilità e concessione, Servizio Protezione Civile. per i servizi interni Archivio e Protocollo, Economato.

5. Sarà cura dell'Ufficio protocollo far pervenire al servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, statistica e Qualità i questionari ricevuti per la relativa elaborazione dei risultati. I dati elaborati verranno inviati al Presidente, all'OIV, al Segretario Generale e ai Direttori delle Aree e resi pubblici sul sito dell'Ente nella sezione "Amministrazione Trasparente" in ottemperanza a quanto previsto dalle norme in vigore;

6. di dare atto dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio d'Ente;

7. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile in relazione all'urgenza, ai sensi dell'art. 134, co. 4 del D. Lgs. 267/2000

Il Presidente
Dott. Latanzi Giampiero

Il Segretario Generale
Dott. Francesco Grilli



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 83 DEL 29/10/2018

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che il presente atto viene pubblicato all'Albo Pretorio digitale della Provincia
in data **19 NOV. 2018** e vi resterà per 15 giorni consecutivi.

TERNI li **19 NOV. 2018**

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Francesco Grilli

