



Città di Villa San Giovanni

Provincia di Reggio Calabria

DETERMINAZIONE N. 1360
Data di registrazione 18/12/2017

SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO

OGGETTO: APPROVAZIONE QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO - SERVIZIO TRIBUTI E SERVIZIO RAGIONERIA ED ECONOMATO

Visto il D.Lgs. n. 267/2000, come modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 126/2014;

Visto il D.Lgs. n. 118/2011;

Visto il D.Lgs. n. 165/2011;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto il regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

Visto il regolamento comunale sulla contabilità;

Visto il regolamento comunale sui controlli interni;

Visto il decreto di conferimento dell'incarico di Responsabile di Posizione Organizzativa;

Dato atto che, ai sensi dell'articolo 80, comma 1, del D.Lgs. n. 118/2011, dal 1° gennaio 2015 trovano applicazione le disposizioni inerenti il nuovo ordinamento contabile, laddove non diversamente disposto;

Richiamato l'articolo 10 del D.Lgs. n. 118/2011 ed in particolare:

- a) Il comma 12
- b) Il comma 16

Richiamati altresì:

- La deliberazione del Sub Commissario n. 32 del 31/03/2017 con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione finanziario 2017/2019, ex D.Lgs. n. 118/2011;
- La deliberazione del Sub Commissario n. 50 del 11/05/2017 con la quale è stato approvato il P.E.G.

Dato atto che, ai fini del controllo preventivo di regolarità amministrativa-contabile di cui all'articolo 147-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, la regolarità tecnica del presente provvedimento in ordine alla regolarità, legittimità e correttezza all'azione amministrativa, il cui parere favorevole è reso unitamente alla sottoscrizione del presente provvedimento da parte del Responsabile del Settore;

DETERMINA

Premesso che:

- la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance organizzativa;
- ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 150/2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne, tra le misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, attraverso modalità interattive;

- il succitato decreto legislativo di attuazione n.150/2009, tra gli strumenti di valutazione e misurazione, annovera, l'attività di *Customer Satisfaction* ;
- l'art. 11 del predetto D.Lgs 150/2003, ha amplificato il concetto di trasparenza intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, sezione "Trasparenza valutazione e merito" delle informazioni concernenti l'organizzazione, l'attività amministrativa e i risultati della stessa in termini di raggiungimento degli obiettivi, di utilizzo delle risorse personali e finanziarie assegnate, di valutazione, di controllo e verifica nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità dell'Amministrazione.

Visto i decreti di nomina di Responsabile del Settore Economico Finanziario e Tributi per l'esercizio 2017;

Vista la deliberazione del Sub Commissario Straordinario n. 50 del 11.5.2017 avente per oggetto: "Approvazione Piano Esecutivo di Gestione 2017 /2019 e del Piano delle Performance" con la quale sono stati assegnati ai responsabili di Settore gli obiettivi di performance organizzativa per il 2017;

Visto l'obiettivo n. 10 assegnato a questo Settore " Indagine Customer Satisfaction (art. 12 Regolamento misurazione delle performance Delibera di G.C. n. 231/2011";

Considerato:

- che il Settore Economico Finanziario e Tributi nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza ed avviare un percorso di miglioramento delle attività operative dei servizi ad esso assegnati ha necessità di disporre di una serie di strumenti di gestione in grado di rilevare inefficienze , difficoltà ed informazioni utili per la risoluzione dei relativi problemi;
- che la misurazione e valutazione del grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative, della qualità percepita e quella attesa di chi utilizza i servizi offerti dall' Ufficio tributi e dall'Ufficio Ragioneria ed Economato è rilevabile attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento;
- che in questa ottica si colloca anche l'adozione di strumenti di customer satisfaction .

Considerato che nel predisporre i singoli questionari per l'ufficio tributi e per l'ufficio ragioneria ed economato:

- si è tenuto conto che l'universo della rilevazione non può limitarsi alla sola popolazione residente nel Comune di Villa San Giovanni, ma occorre estenderlo non solo ai cittadini che si rivolgono presso i nostri sportelli per ottenere un servizio ma anche a quelli fuori sede e, comunque, indipendentemente dal luogo di residenza.

• sono state individuate 3 diverse aree:

- 1) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio;
- 2) Aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale;
- 3) Aspetti legati alla qualità degli spazi e del confort del servizio;

• Per ogni elemento che rientra in una dimensione della qualità sono state previsti due ordini di domande:

- 1) Uno espresso in termini di importanza
- 2) Un secondo in termini qualità del servizio

Il primo indica il grado di importanza rispetto alle proprie aspettative attribuito allo specifico elemento analizzato dal Cittadino/Utente;

Il secondo indica invece il grado di qualità (dimensione della qualità) del Cittadino/Utente rispetto ad un determinato elemento e rappresenta quindi il suo grado di soddisfazione nei confronti dello stesso

elemento;

• Alle valutazioni vengono poi attribuite i seguenti valori per la valutazione di importanza :

- molto importante
- abbastanza importante
- poco importante
- per nulla importante
- non risponde

per la valutazione in termini di qualità :

- molto soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- poco soddisfacente
- per nulla soddisfacente
- non risponde

Ritenuto, pertanto, necessario procedere all'approvazione dei predetti questionari *Customer Satisfaction*;

Visto il D.Lgs. n. 150/2009;

Visto il Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

Visto il Regolamento Comunale " Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance";

Visto il questionario *Customer Satisfaction*, all'uopo predisposto e che viene allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

DETERMINA

Per le motivazioni espresse in narrativa e che si intendono integralmente riportate di:

1) Approvare, gli allegati questionari *Customer Satisfaction* afferente al Settore Economico Finanziario e Tributi costituente parte integrante e sostanziale del presente atto;

2) Dare atto che i questionari allegati alla presente determinazione perseguono l'obiettivo del miglioramento e dell'aumento della qualità dei servizi resi dal Settore Economico Finanziario.

Dare atto altresì che :

- i predetti questionari verranno distribuiti presso gli sportelli del Settore Economico all'utenza per la compilazione in forma anonima;
- gli stessi saranno pubblicati on line sul sito istituzionale Sezione on line.

Il Responsabile del Settore
D.ssa Maria Vincenza Salzone

Il Responsabile del Settore
Salzone Maria Vincenza / ArubaPEC S.p.A.
(atto sottoscritto digitalmente)