



ORIGINALE/COPIA

CITTA' DI FRATTAMAGGIORE

- PROVINCIA DI NAPOLI -

IMMEDIATA ESECUZIONE SI

--- DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 204

OGGETTO:	Piano di controllo della qualità dei servizi – approvazione modelli di rilevazione di customer satisfaction..
-----------------	---

--L'anno **DUEMILASEDICI** Addì **OTTO** del Mese di **NOVEMBRE**, nella sala delle adunanze del Palazzo di Città, si è riunita la Giunta comunale, convocata nelle forme di legge.

--Presiede l'adunanza il Sindaco, dott. **MARCO ANTONIO DEL PRETE**.

--Sono presenti e assenti i seguenti Assessori:

				PRESENTE	ASSENTE
1.	DEL PRETE	MARCO ANTONIO	SINDACO	X	
2.	MAISTO	GIUSEPPINA	VICE SINDACO	X	
3.	ALBORINO	GENNARO	ASSESSORE	X	
4.	CAPASSO	LUIGI	ASSESSORE		X
5.	DEL PRETE	GIUSEPPINA	ASSESSORE	X	
6.	PEDERSOLI	GIUSEPPE	ASSESSORE	X	
7.	VITALE	FRANCESCA	ASSESSORE	X	
8.					

Partecipa il Segretario Generale del Comune **Dr. Ferdinando Lotoro**, incaricato della redazione del verbale.

Viste:

- la Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, con la quale vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori, la valutazione della qualità dei servizi, tra cui la valutazione da parte degli utenti;
- il D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi"*, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*, con la quale si individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio;
- l'art. 147 – comma 2°, lett. e) – del T.U.E.L. - D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore a decorrere dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a *"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 all'Ente"*;
- le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit, ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- il D.Lgs. n. 33/2013 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"* che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità;

Richiamati:

- il *"Regolamento comunale per la disciplina del sistema dei controlli interni"*, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 4/2013, il quale disciplina la nuova tipologia di *controllo interno relativo alla qualità dei servizi erogati*, attribuendone la responsabilità al Segretario Generale dell'Ente, successivamente integrato con deliberazione consiliare n. 33 del 2016, con la quale è stato introdotto l'art. 8bis *"controllo di qualità dei servizi"*;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 135 del 20.11.2014, con la quale si provvede alla costituzione dell'*"Ufficio Comunale sui controlli interni"* a supporto dell'attività del Segretario Generale;
- la deliberazione di Giunta Comunale n.146 del 21.07.2016 con la quale si è approvato il *Piano Esecutivo di Gestione Pdo e piano della performance 2016*;
- la precedente deliberazione n. 166 del decorso 8 settembre, ad oggetto *"Approvazione piano di controllo della qualità dei servizi"*;

Ritenuto dover provvedere all'approvazione delle seguenti schede per la rilevazione della customer satisfaction:

- Servizi di manutenzione e tecnici;
- Servizio igiene urbana e raccolta rifiuti;
- Servizi culturali e sportivi;
- Servizi demografici e di front office;
- Servizi informativi comunali;
- Servizi sociali e assistenza alla persona;
- Qualità percepita – Utenti interni.

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, parte integrante dell'atto, espresso dal Segretario Generale – ai sensi degli artt. 49 – 1° comma – e 147 bis del D.lgs. n. 267/2000;

Visto l'art. 134 – comma 4 – del D.Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di adottare la presente deliberazione derivante dalla obbligatorietà dell'applicazione del controllo in oggetto per l'anno 2016;

SI PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE

-di approvare i modelli di scheda sopra indicati per effettuare indagini di customer satisfaction per il corrente anno, che allegati alla presente ne costituiscono parte integrante e sostanziale della stessa.

-di demandare al Segretario Generale l'attuazione di ogni successivo adempimento e l'adozione di tutti i provvedimenti conseguenti all'approvazione del presente atto.

- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nel link “*Amministrazione Trasparente*” del sito web istituzionale, nella sottosezione “Altri contenuti”.

- di dichiarare la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 134, comma 4, del d. lgs. n. 267/2000.

IL SINDACO
dott. Marco Antonio del Prete

- Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica e di correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 49 del TUEL 267/2000 e dell'art. 3 del vigente Regolamento sui controlli interni, adottato ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr. Ferdinando Lotoro

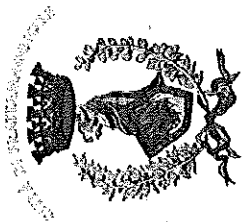
LA GIUNTA COMUNALE

- Visti gli atti relativi alla pratica;
- Vista la proposta di deliberazione;
- Visto l'art. 48 del d.lgs. n. 267/2000;
- Visto il Regolamento uffici e servizi;
- Ritenuta giustificata la formulazione della proposta;
- Visto il parere relativo alla regolarità tecnica e di correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 49 del TUEL 267/2000 e dell'art. 3 del vigente Regolamento sui controlli interni, adottato ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.L. 174/2012, convertito nella legge 213/2012.

ad unanimità di voti favorevoli espressi in forma palese

DELIBERA

- 1) - **Di approvare** la proposta di deliberazione come sopra articolata e che nel presente dispositivo si intende integralmente riportata e trascritta.
- 2) - **Di dichiarare** la presente immediatamente eseguibile a seguito di separata votazione, con esito unanime favorevole, resa in forma palese, ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 134, comma 4, del d. lgs. n. 267/2000.



Città di Frattamaggiore

PROVINCIA DI NAPOLI

Sezione – Servizi Sociali e Assistenza alla Persona

11. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i servizi Sociali e di assistenza alla persona del Comune ? No Sì

SE HA RISPOSTO NO ALLAL DOMANDA PRECEDENTE PASSI ALLA SEZIONE SUCCESSIVA

12. Esprima il Suo giudizio sia sulla QUALITA' di ogni elemento del servizio, sia sull'IMPORTANZA da Lei assegnata (5 "molto alta" – 4 "alta" – 3 "sufficiente" – 2 "bassa" – 1 "molto bassa" – NON USO "non utilizzo questo elemento del servizio)

Elementi del Servizio	5	4	3	2	1	Non uso
Anziani						
Minori						
Disabili						
Res. fam						

QUALITA'					
5	4	3	2	1	Non uso

IMPORTANZA					
5	4	3	2	1	Non uso

13. Negli ultimi 12 mesi ha riscontrato problemi relativi ai servizi sociali e di assistenza offerti dal Comune ? No Sì

14. Se ha risposto Sì alla domanda precedente:

a. Ne ha parlato con (segnalare se necessario anche risposte multiple):

Nessuno Familiari Amici Conoscenti

b. Ha contattato il Comune per segnalare il problema ?

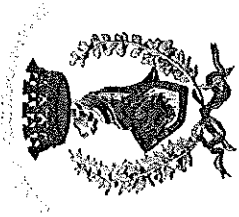
c. Se ha contattato il Comune per segnalare il problema è soddisfatto della risposta ricevuta ?

Sì, il problema è stato risolto No, il problema persiste

14. Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi sociali e di assistenza ?

Molto soddisfatto Soddisfatto Abbastanza soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

Eventuali suggerimenti _____



Città di Frattamaggiore

PROVINCIA DI NAPOLI

Sezione – customer satisfaction personale - qualità percepita

Esprima il Suo giudizio sia sulla QUALITA' di ogni elemento sotto indicato e sull'IMPORTANZA da Lei assegnata (5 "molto alta" – 4 "alta" – 3 "sufficiente" – 2 "bassa" – 1 "molto bassa" –

Dimensione organizzativa	QUALITA'				
	5	4	3	2	1
Formazione					
Mi trovo bene a lavorare nella mia unità organizzativa.					
Inclusione e correttezza dei comportamenti					
stress					
valutazione					

	IMPORTANZA				
	5	4	3	2	1

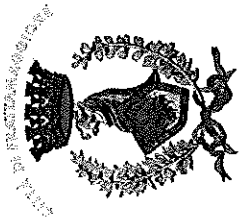
ha contattato il suoi superiori per segnalare problemi ? è soddisfatto della risposta ricevuta ?

Sì, il problema è stato risolto *No, il problema persiste* *Non ho ricevuto risposta*

Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente della qualità dell'Ente datore di lavoro ?

Molto soddisfatto *Soddisfatto* *Abbastanza soddisfatto* *Insoddisfatto* *Molto insoddisfatto* *Considerando*

Eventuali suggerimenti _____



Città di Frattamaggiore

PROVINCIA DI NAPOLI

Sezione – Servizi di Manutenzione e Tecnici

- F1. Negli ultimi 12 mesi ha richiesto servizi di manutenzione comunali (strade, illuminazione. Verde) ? No Si
- F2. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i servizi tecnici (edilizia privata e commercio) del Comune ? No Si

SE HA RISPOSTO NO AD ENTRAMBE LE DOMANDE PRECEDENTI PASSI ALLA SEZIONE SUCCESSIVA

- F3. Esprima il Suo giudizio sia sulla QUALITA' di ogni elemento del servizio, sia sull'IMPORTANZA da Lei assegnata (5 "molto alta" – 4 "alta" – 3 "sufficiente" – 2 "bassa" – 1 "molto bassa" – NON USO "non utilizzo questo elemento del servizio)

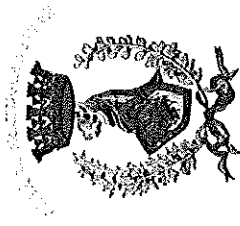
QUALITA'					IMPORTANZA					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	Non uso

QUALITA'					IMPORTANZA					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	Non uso

Elementi del Servizio	
a	Interventi su strade e marciapiedi
b	Interventi su pubblica illuminazione
c	Interventi sul verde pubblico
d	Assistenza per le pratiche edilizie
e	Assistenza sulle pratiche relative al commercio

- F4. Negli ultimi 12 mesi ha avuto problemi sui servizi di manutenzione ? No SI
- F4.b Negli ultimi 12 mesi ha avuto problemi nei servizi tecnici ? No SI
- F5. Se ha risposto *Si alla domanda precedente*
- a. Ne ha parlato con Nessuno Familiari Amici Conoscenti
- b. Ha contattato il Comune per segnalare il problema ? No Si
- c. Se ha contattato il Comune per segnalare il problema è soddisfatto della risposta ricevuta ?
 Si, il problema è stato risolto No, il problema persiste Non ho ricevuto risposta
- F6. Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi di manutenzione ?
 Molto soddisfatto Soddisfatto Abbastanza soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto
- F6. Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi tecnici ?
 Molto soddisfatto Soddisfatto Abbastanza soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

Eventuali suggerimenti _____



Città di Frattamaggiore

PROVINCIA DI NAPOLI

Sezione – Servizi Culturali e Sportivi

- H1. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i servizi culturali (biblioteca, spettacoli ed eventi, corsi) del Comune ? No Si
- H2. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato le strutture sportive (palestre) del Comune ? No Si

SE HA RISPOSTO NO AD ENTRAMBE LE DOMANDE PRECEDENTI PASSI ALLA SEZIONE SUCCESSIVA

H3. Esprima il Suo giudizio sia sulla QUALITA' di ogni elemento del servizio, sia sull'IMPORTANZA da Lei assegnata (5 "molto alta" – 4 "alta" – 3 "sufficiente" – 2 "bassa" – 1 "molto bassa" – NON USO "non utilizzo questo elemento del servizio)

Elementi del Servizio	
a	Orari di apertura della biblioteca
b	Disponibilità libri, materiale video-audio, riviste in biblioteca
c	Offerta degli eventi culturali

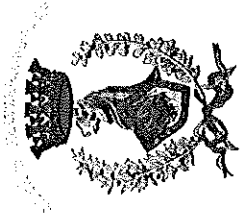
QUALITA'					
5	4	3	2	1	Non uso

IMPORTANZA					
5	4	3	2	1	Non uso

- H4. Negli ultimi 12 mesi ha avuto problemi nei servizi culturali offerti dal Comune ? No SI
- H5. Se ha risposto Si alla domanda precedente:
- a. Ne ha parlato con Nessuno Familiari Amici Conoscenti
 - b. Ha contattato il Comune per segnalare il problema ? No Si
 - c. Se ha contattato il Comune per segnalare il problema è soddisfatto della risposta ricevuta ?
 Si, il problema è stato risolto No, il problema persiste Non ho ricevuto risposta

Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi culturali ?
 Molto soddisfatto Soddisfatto Abbastanza soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto Considerando

Eventuali suggerimenti _____



Città di Frattamaggiore

PROVINCIA DI NAPOLI

Sezione - Servizi Demografici e di Front-Office

C1. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i servizi di sportello del Comune? No Sì

SE HA RISPOSTO NO ALLA DOMANDA PRECEDENTE PASSI ALLA SEZIONE SUCCESSIVA

C2. Esprima il suo giudizio sia sulla QUALITA' di ogni elemento del servizio, sia sull'IMPORTANZA da Lei assegnata (5 "molto alta" - 4 "alta" - 3 "sufficiente" - 2 "bassa" - 1 "molto bassa" - NON USO "non utilizzo questo elemento del servizio")

ELEMENTI DEL SERVIZIO	5	4	3	2	1	NON USO
a. facilità di accesso agli sportelli (segnalatica)						
b. velocità di accesso agli sportelli (tempi di attesa)						
c. orari di apertura degli sportelli						
d. aspetto ed accoglienza degli uffici (posti a sedere, pulizia, ...)						
e. competenza del personale addetto						
f. completezza delle informazioni fornite						
g. disponibilità di informazioni e servizi on-line						

QUALITA'						
5	4	3	2	1	NON USO	

IMPORTANZA						
5	4	3	2	1	NON USO	

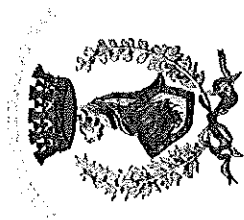
C3. Negli ultimi 12 mesi ha riscontrato problemi nei servizi? No Sì

C4. Se ha risposto Sì alla domanda precedente:

- a. ne ha parlato con: Nessuno Famiglia Amici Conoscenti
- b. ha contattato il Comune per segnalare il problema? No Sì
- c. se ha contattato il Comune per segnalare il problema è soddisfatto della risposta ricevuta? Sì, il problema è stato risolto No, il problema persiste Non ho ricevuto alcuna risposta

C5. Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi di sportello? Molto soddisfatto Soddisfatto Abbastanza soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

Eventuali suggerimenti: _____



Città di Frattamaggiore

PROVINCIA DI NAPOLI

Sezione – Servizi Informativi Comunali

L1. Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i servizi informativi del Comune ? No Sì

SE HA RISPOSTO NO AD ENTRAMBE LE DOMANDE PRECEDENTI PASSI ALLA SEZIONE SUCCESSIVA

L2. Esprima il Suo giudizio sia sulla QUALITA' di ogni elemento del servizio, sia sull'IMPORTANZA da Lei assegnata (5 "molto alta" – 4 "alta" – 3 "sufficiente" – 2 "bassa" – 1 "molto bassa" – NON USO "non utilizzo questo elemento del servizio)

Elementi del Servizio	
a	Chiarezza del linguaggio di comunicazione
b	Facilità di utilizzo del sito web istituzionale
c	Disponibilità di modulistica on-line per accedere ai servizi

QUALITA'				
5	4	3	2	1
				Non uso

IMPORTANZA				
5	4	3	2	1
				Non uso

L3. Negli ultimi 12 mesi ha avuto problemi nei servizi informativi offerti dal Comune ? No Sì

L4. Se ha risposto Sì alla domanda precedente:

a. Ne ha parlato con (segnalare se necessario anche risposte multiple):

Nessuno Familiari Amici Conoscenti

b. Ha contattato il Comune per segnalare il problema ?

c. Se ha contattato il Comune per segnalare il problema è soddisfatto della risposta ricevuta ?

Sì, il problema è stato risolto No, il problema persiste Non ho ricevuto risposta

L5. Considerando le sue esperienze negli ultimi 12 mesi, quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi informativi ?

Molto soddisfatto Soddisfatto Abbastanza soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto Considerando

Eventuali suggerimenti _____

Delibera n. 204 dell'8.11.2016

-- Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
-Dott. Marco Antonio Del Prete-



IL SEGRETARIO GENERALE
Dr. Ferdinando Lotoro

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

--In esecuzione dell'art. 124, comma 1, del TUEL 267/2000, la presente deliberazione viene affissa all'Albo Pretorio informatico del Comune per il periodo di giorni quindici, dal ~~15 NOV. 2016~~

IL MESSO COMUNALE

ESECUTIVITÀ

-- La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 8.11.2016, ai sensi

- dell'articolo 134, comma 3, del TUEL 267/2000, essendo decorsi dieci giorni dalla pubblicazione;
- dell'articolo 134, comma 4, del TUEL 267/2000, perché dichiarata d'immediata esecuzione.

-- Il, 15 NOV. 2016

LA RESPONSABILE DELL'UFFICIO SEGRETERIA

"Organi Collegiali"

Riva Maggiore

ALL'UFFICIO SEGRETERIA per i successivi provvedimenti.

15 NOV. 2016

---Li, _____