



COMUNE DI ADRANO

(CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA)

DELIBERAZIONE ORIGINALE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 05 del 11.01.2023

Reg. Gen. Anno 2023

Su proposta n° 06 del 11.01.2023 predisposta dal Responsabile del I° Settore

OGGETTO: Presa d'atto Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2021.

L'anno duemilaventitrè addì undici del mese di gennaio alle ore 16,14 e seguenti in Adrano nella sala delle adunanze della Sede Comunale, convocata a norme di legge, si è riunita la Giunta Comunale.

Presiede l'adunanza l'On. Fabio Mancuso nella sua qualità di Sindaco e sono presenti i seguenti Signori :

			P	A
1	Mancuso	Fabio	Sindaco	X
2	Perni	Agatino	Vice Sindaco	X
3	Lo Giudice Fernando Antonio Gregorio		Assessore	X
4	Italia	Salvatore	Assessore	X
5	Scardina	Maria	Assessore	X
6	Sciacca	Pietro	Assessore	X
7	Stimoli	Marilena	Assessore	X
8	Politi	Paolo Giovanni	Assessore	X

TOTALE PRESENTI N.7

Risultato legale il numero dei presenti il Presidente dell'adunanza dichiara aperta la seduta ed invita i Convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Partecipa il Segretario Gen.le Avv. Innocenza Battaglia

LA GIUNTA MUNICIPALE

VISTA l'allegata proposta di deliberazione n. 06 del 11.01.2023 relativa all'oggetto:

"Preso d'atto Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2021"

RITENUTA la suddetta proposta meritevole di approvazione;

- VISTI i pareri espressi sulla proposta di deliberazione;
- VISTO l'Ordinamento A.EE.LL. vigente in Sicilia;

DELIBERA

Di approvare l'allegata proposta di delibera n° 06 del 11.01.2023 relativa all'oggetto:
"Preso d'atto Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2021" che si intende integralmente trascritta ad ogni effetto di legge sia per la parte relativa ai presupposti di fatto e di diritto che per la motivazione e la parte dispositiva.

Ed inoltre:

Con separata votazione resa nei modi di legge, all'unanimità

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva, a tutti gli effetti di legge, stanti i motivi di urgenza, rilevabili o contenuti, che non consentono ritardo alcuno nell'esecuzione del provvedimento medesimo.

Il presente verbale, dopo la lettura viene sottoscritto per conferma

IL SINDACO

L'ASSESSORE ANZIANO

IL SEGRETARIO GENERALE

OGGETTO: Presa d'atto Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2021.

Il Segretario Generale- Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile della Trasparenza

Premesso che:

-la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ha emanato una direttiva per promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione, nelle amministrazioni pubbliche, di metodi di rilevazione sistematica della qualità dei servizi percepita dai cittadini, "customer satisfaction", col fine di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazione e cittadini;

Richiamati

- l'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286 del 30/07/1999 "*Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei servizi*", stabilisce che i Servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità dei servizi e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Legge 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- l'art. 147, comma 2 lett. e) TUEL -D.Lgs.n. 267/2000, relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, che prevede il controllo sulla qualità dei servizi erogati e che è diretto, testualmente, a "*garantire il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologia diretta a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente*";
- il D. Lgs. n. 150/2009 ed in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, al comma c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, ed al comma g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- il Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte 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 Regolamento approvato con deliberazione del C.C. n. 22 del 15/03/2013 e modificato con deliberazione del C.C. n. 11 del 05/05/2015 avente ad oggetto "Regolamento Controlli interni", il quale, all'art. 25 rubricato "*Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni*", prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette, quale la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti, elargendo, almeno una volta l'anno, un questionario per ciascun settore, predisposto da ciascun Responsabile;

Viste:

- le note di ciascun Responsabile di Settore che, per l'anno 2021, hanno riportato i seguenti dati :

Corpo di Polizia Municipale – nota prot. n. 40236 del 06/12/2022: sono state compilate n.70 schede delle 200 predisposte; dalle risposte fornite emerge un risultato mediamente positivo.

Settore I – nota prot. n. 39434 del 30/11/2022: nessun modello di *customer satisfaction*, a disposizione negli uffici e sul sito dell'Ente è stato compilato dagli utenti; osservazioni, lamentele/problematrice sono state immediatamente affrontate e risolte.

Settore II – nota prot. n. 41114 del 13/12/2022: dalle risultanze dei pochi questionari compilati, la

maggior parte valuta positivamente la cortesia e la disponibilità del personale, la chiarezza e l'adeguatezza delle risposte e delle informazioni date. Riguardo, invece, l'accesso all'ufficio, la maggior parte valuta "mediocre" l'adeguatezza dell'orario di apertura e chiusura dell'ufficio ed evidenzia la difficoltà di accesso all'ufficio da parte dei disabili.

Settore III – nota prot. n. 42638 del 23/12/2022: presso l'ufficio Legale nessun utente ha compilato il questionario relativo al controllo di qualità.

Settore IV – nota prot. n. 38473 del 25/11/2022: presso gli uffici Ragioneria, Economato e Tributi, nessun utente ha compilato il questionario dedicato al controllo di qualità.

Settore VI – nota prot. n. 42678 del 23/12/2022: nel settore tecnico VI non sono pervenute segnalazioni sulla mancata o insoddisfacente erogazione di servizi.

Settore VII – nota prot. n. 42678 del 23/12/2022 : nel settore tecnico VII non sono pervenute segnalazioni sulla mancata o insoddisfacente erogazione di servizi.

Settore VIII – nota prot. n. 40627 del 09/12/2022: l'ufficio ha ricevuto feedback sul livello di qualità delle richieste e dei bisogni degli utenti da cui risulta un gradimento mediamente positivo.

Considerato che il fine ultimo della customer satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici, consentendo all'amministrazione di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di progettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività;

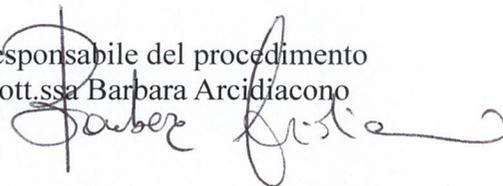
PROPONE

- 1. Prendere atto** degli esiti dell'indagine di customer satisfaction prodotti dai Settori dell'Ente come in premessa citati e che qui si intendono integralmente riportati.
- 2. Trasmettere** i contenuti del presente atto al personale coinvolto, per il tramite dei Responsabili di Settore, nell'indagine ed agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future.
- 3. Pubblicare** il presente atto sul sito istituzionale dell'Ente, Sezione Amministrazione Trasparente -Altri contenuti - Dati ulteriori.
- 4. Dichiarare** il presente atto immediatamente esecutivo.

ALLEGATI:

Nota prot. n. 40236 del 06/12/2022 del Corpo di Polizia Municipale;
nota prot. n. 39434 del 30/12/2022 del Responsabile del I Settore;
nota prot. n. 41114 del 13/12/2022 del Responsabile del II Settore;
nota prot. n. 42638 del 23/12/2022 del Responsabile ad interim del III Settore;
nota prot. n. 38473 del 25/11/2022 del Responsabile del IV Settore;
nota prot. n. 42678 del 23/12/2022 del Responsabile del VI e VII Settore;
nota prot. n. 40627 del 09/12/2022 del Responsabile dell' VIII Settore.

Il Responsabile del procedimento
Dott.ssa Barbara Arcidiacono





COMUNE DI ADRANO *(Città Metropolitana di Catania)*

Corpo di Polizia Municipale

email: poliziamunicipale@comune.adrano.ct.it pec: poliziamunicipale@pec.comune.adrano.ct.it
tel. 095/7602512 - 095/7606236

Prot. Gen. 40236 del 06/12/2022
Il responsabile del Corpo. Dott. Fabio Fonte
Il responsabile del procedimento: Dott. Fabio fonte

Adrano li 06/12/2022

Al Sig. Segretario Generale
del comune di Adrano
Avv. Innocenza Battaglia
staffsegretario@comune.adrano.ct.it

Oggetto : Risultati quesiti sulla qualità dei servizi offerti dalla polizia Locale di Adrano.
Customer Satisfaction anno 2021

➤ Per quanto attiene la "Customer Satisfaction", per l'anno 2021, sono state approntate in tutto 200 schede, contenenti, in ciascuna scheda, 7 domande con risultato del quesito che ricomprendeva 4 casistiche:

- 1 Per Niente Soddisfatto:
- 2 Poco soddisfatto:
- 3 Soddisfatto:
- 4 Molto soddisfatto:

Di queste schede ben **61** sono state riconsegnate complete e 9 invece sono quelle contenenti cancellature o segni indecifrabili.

Delle 61 schede riconsegnate:

- ✓ **38** sono riferite a soggetti di sesso maschile e così ripartiti:
 - 1) Non scolarizzati: **3**;
 - 2) Licenza elementare: **4**;
 - 3) Licenza di Scuola Media: **17**;
 - 4) Diploma Scuola Superiore: **12**;
 - 5) Diploma di Laurea: **2**;
- ✓ **23** sono riferite a soggetti di sesso femminile e così ripartiti:
 - 1) Licenza elementare: **5**;
 - 2) Licenza di Scuola Media: **8**;
 - 3) Diploma Scuola Superiore: **10**;
 - 4) Diploma di Laurea: **0**;

Nel complesso, dalla lettura delle risposte fornite, emerge chiaramente un gradimento, da parte della utenza, della qualità del servizio fornito dalla Polizia Locale di Adrano (200 risposte sulla casistica **3**). Ottimo anche il risultato collegato alla casistica nr **4 (116 voti)**, mentre le risposte riferite alle casistiche **1 e 2** fanno comprendere che bisogna migliorare il servizio fornito all'utenza e relativo agli accessi sia telefonico che all'interno degli uffici del comando (ove si accede esclusivamente per appuntamento, per evitare inutile confusione all'interno dei locali di Palazzo dei Bianchi).

Adrano li 06/12/2022

Il Resp.^{le} periodo 01/01 - 07/10 2021
(Isp. Sup. Petralia Alfredo)

Alfredo Petralia

Il Comandante
(Dott. Fabio Fonte)

RISULTATI QUESTIONARI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI DALLA POLIZIA LOCALE DI ADRANO NELL'ANNO 2021

QUALITÀ SERVIZI	RISULTATI QUESTIONARI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI DALLA POLIZIA LOCALE DI ADRANO NELL'ANNO 2021																																																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	
1 facilità accesso telefonico	3	0	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3	0	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	1	4	4	4	2	4	4	3	1	3	3	4	2	2	4	4	0	1	2	0	3	3	0	1	4	4	3	2	1	0	0	0	0	
2 facilità accesso uffici	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	1	3	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	0	2	4	3	1	2	2	2	0	4	2	3	3	1	3	2	3	3	1	1	2	4	2	2	1	0	0	0	0
3 Cortesia e disponibilità personale	3	0	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	3	1	0	3	3	3	4	1	4	4	3	4	1	0	0	0	0			
4 Competenza e preparazione	2	4	4	4	4	3	4	4	3	0	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	3	3	3	0	4	4	3	4	1	2	0	3	3	4	1	3	4	4	4	1	0	0	0	0					
5 chiarezza informazioni ricevute	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	0	3	1	3	2	0	2	4	4	3	4	1	4	2	3	3	4	1	4	4	3	3	1	0	0	0	0			
6 tempistica	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	1	4	2	3	3	3	1	3	3	1	0	0	0	0						
7 possibilità di parlare con un responsabile	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	0	3	0	3	4	3	3	1	4	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0						

SCHEDE

1	2	3	4	tot.
NO SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	407



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)

I SETTORE

p.c. Al Segretario Generale
Al Sindaco

SEDE

Dott.ssa
Aracosta
per
Preliminari
con report
sugli
altri
settori

Oggetto: Controllo di qualità anno 2021

A riscontro nota pari oggetto prot. n. 37831 del 21/11/2022, si comunica che nessun modello di *customer satisfaction* a disposizione negli uffici e sul sito dell'Ente è stato compilato dagli utenti; osservazioni, lamentele/problematiche sono stati immediatamente affrontati e risolti.

Distinti saluti

Il Responsabile del Settore
f.to Dott.ssa Maria Pia Scalisi



Comune di Adrano

2° SETTORE
SERVIZI ALLA PERSONA

Prot. n.41114 del 13/12/2022

Fase
controllo
qualità
B/12/2022
Al Segretario Generale
Avv. Innocenza Battaglia

Oggetto REPORT CONTROLLO QUALITA' ANNO 2021

In ricontra alla nota prot. n. 37831 del 21/11/2022, si relazione quando segue:
Nell'anno 2021 gli utenti dei Servizi Sociali sono stati invitati a compilare il questionario di soddisfazione ed a rispondere verbalmente alle richieste degli operatori .

Dalle risultanze dei pochi dei questionari compilati, nonostante il continuo invito, e dalle risposte fornite dagli utenti è emerso che la maggior parte è di sesso femminile e utilizza i servizi sociali occasionalmente, spesso su apposita convocazione del servizio sociale professionale comunale e non.

La maggior parte valuta positivamente la cortesia e la disponibilità del personale, la chiarezza e l'adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative e la tempestività delle risposta.

Riguardo l'accesso all'ufficio, la maggior parte valuta mediocre l'adeguatezza dell'orario di apertura e chiusura dell'ufficio ed evidenzia la difficoltà di accesso all'ufficio da parte dei disabili.

Il Resp.le del 2° Settore
dr.ssa Agata Rosano



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
III ° Settore "Avvocatura"

D. S. S. E
Avvocatura
27/12/22

Protocollo a margine

E p.c.

Al Segretario Generale

Al Signor Sindaco

Sede

Oggetto: Controllo di qualità 2021 - Rif. Nota prot.gen. 37831 del 21/11/2022

La scrivente responsabile ad interim del Settore "Avvocatura", in riferimento alla nota di cui in oggetto, si comunica che dalla verifica effettuata presso l'Ufficio Legale, nessun utente ha compilato il questionario dedicato al controllo di qualità;

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Settore
Dott.ssa Maria Garofalo



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
IV° Settore "Risorse Finanziarie"

Protocollo a margine

Al Segretario Generale

E p.c.

Sindaco

Sede

Oggetto: Controllo di qualità 2021 - Rif. Nota prot.gen. 37831 del 21/11/2022

Premesso che nell'anno 2021 la scrivente era responsabile del IV settore "Risorse Finanziarie e Umane", in riferimento alla nota di cui in oggetto, si comunica che dalla verifica effettuata presso gli uffici Ragioneria, Economato e Tributi, nessun utente ha compilato il questionario dedicato al controllo di qualità;

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Settore Finanziario
Dott.ssa *Maria Garofalo*



Città di Adrano
Città Metropolitana di Catania
VII SETTORE "URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI"
protocollo@pec.comune.adrano.ct.it
tel. 095 7606111

Protocollo: vedi etichetta a margine

Al Segretario Generale
(Avv. Innocenza Battaglia)
Al Signor Sindaco
(O. Le Fabio Mancuso)

p.c.

Oggetto: Controllo qualità anno 2021. Prot. 37831 e 39982/2022

A riscontro delle note in oggetto si comunica che nell'anno 2021 nel settore tecnico ~~VI~~ e VII non sono pervenuti segnalazioni sulla mancata o insoddisfacente erogazione di servizi.

Le segnalazioni degli utenti/cittadini, riguardanti il funzionamento dei servizi, rappresentate de "visu" sono stati risolti.

F.to Il Responsabile del VII Settore
Ing. Rosario Gorgone



Comune di Adrano (Provincia di Catania)
VIII Settore
SVILUPPO ECONOMICO E TUTELA AMBIENTALE
Tel : 095 760 6423

Protocollo a margine

Al Segretario Generale

segretariogenerale@comune.adrano.ct.it

Fase controllo qualità scade 13/12/2022
LM

Oggetto: controllo di qualità anno 2021

In riferimento alla nota prot. n. 37831 del 21/11/2022, di pari oggetto si comunica che questo Ufficio non ha ricevuto feedback scritti da parte dell'utenza sul grado di soddisfazione delle loro richieste e bisogni relativi all'VIII Settore.

In ogni caso si è comunque in grado di utilizzare alcuni parametri di riscontro per misurare la soddisfazione dell'utenza, parametri quantificati attraverso l'interfaccia diretta con gli stessi, stimando i risultati appresso indicati.

L'utenza che ha interagito con gli uffici è un'utenza parimenti distribuita tra i due sessi con un livello culturale medio della scuola dell'obbligo o del diploma. La percentuale di laureati è stata lievemente più alta che negli anni precedenti; l'età media si attesta in un range che va mediamente dai 30 ai 65 anni.

L'utenza si è rivolta agli uffici per questioni legate a: servizio rifiuti (informazioni, chiarimenti, segnalazioni), in qualche caso le richieste non erano prettamente legate ai servizi erogati ma comunque pertinenti (richieste di sconti sulla tari, richieste di chiarimenti sulla bollettazione, ecc.), si sottolinea che l'utenza per i servizi ambientali ha una linea telefonica dedicata;

2) attività di commercio, occupazione suolo pubblico, modalità di accesso al portale per il SUAP, ecc., molta utenza ha interagito con gli uffici principalmente per ragioni legate ad attività produttive, oltre che per le attività minori quali rilascio dei tesserini venatori, raccolta funghi ecc.;

3) servizi cimiteriali, la maggior parte delle interazioni con l'utenza è stata legata alla tumulazione delle salme. A differenza di altri servizi, la qualità dell'utenza in questo caso è caratterizzata da una grande emotività dovuta alle circostanze ed alla necessità di interagire con un elevato grado di empatia da parte degli uffici;

4) servizio di manutenzione, forse è l'ufficio che più di altri si relaziona con un'utenza composta per grande parte da altri Enti, soprattutto scuole;

I riscontri presi in considerazione sono sintetizzati nella seguente tabella completa dei risultati:

Facilità di accesso telefonico:	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Facilità di accesso negli uffici del VIII Settore	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
Competenza e preparazione del personale	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Tempistica nella risoluzione delle problematiche segnalate	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>

Legenda: 1) per niente soddisfatto; 2) poco soddisfatto; 3)soddisfatto; 4) molto soddisfatto.

F.to Il Responsabile del Settore
Vito Liotta

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica, su conforme attestazione del Responsabile, che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio on-line di questo Comune, a far data dal

12 GEN 2023 e vi è rimasta sino al 26 GEN 2023

Adrano, _____

Il Responsabile della Pubblicazione
(Agatina Zignale)

Il Segretario Generale

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il Segretario Generale visti gli atti d'ufficio

CERTIFICA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 11-01-2023 essendo:

Atto immediatamente esecutivo (Art.12 - 2° co. L.r. n°44/91)

Atto divenuto esecutivo (Art.12 - 1°co. - L.r. n°44/91)

Adrano, _____

Il Responsabile del Procedimento
(Agatina Zignale)

Il Segretario Generale