



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Deliberazione n. 117 del 03/06/2020

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE.

L'anno **duemilaventi** il giorno **tre** del mese di **giugno** alle ore **17:40** in Cittadella, nella sala delle adunanze la Giunta Comunale si è riunita con la presenza dei Signori:

PIEROBON LUCA	SINDACO	Presente
SIMIONI MARCO	ASSESSORE	Presente
BELTRAME MARINA	ASSESSORE	Presente
GALLI DIEGO	ASSESSORE	Presente
PAVAN FRANCESCA	ASSESSORE	Presente
DE ROSSI FILIPPO	ASSESSORE	Presente

Presenti n. 6

Assenti n. 0

Partecipa alla seduta il SEGRETARIO GENERALE CALIULO ANGIOLETTA che provvede alla redazione del presente verbale.

Assume la presidenza il Sig. PIEROBON LUCA, nella sua qualità di SINDACO, il quale riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Deliberazione n. 117 del 03/06/2020

Viene esaminata la seguente proposta di delibera redatta dal Responsabile del Servizio, sulla quale sono stati espressi i pareri ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. 267/2000.

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE.

LA GIUNTA COMUNALE

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 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";

RICHIAMATI, in particolare, i commi 2 e 3 dell'art. 19 bis del D.Lgs. 150/2009, inserito dal D.Lgs. n. 74/2017, che prevedono:

"2. Ciascuna amministrazione adotta 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, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).

3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione";

CONSIDERATO, pertanto, che per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della customer satisfaction risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare il grado di soddisfazione degli utenti interni in relazione ai servizi strumentali e di

- supporto;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target o gruppi di cittadini;
 - favorire l'emersione di bisogni latenti;
 - promuovere la partecipazione;
 - verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
 - rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

VALUTATO CHE l'Amministrazione vuole incentivare l'aspetto della comunicazione a due sensi Ente-Cittadino e Cittadino-Ente come fondamento per ottimizzare i servizi pubblici, affermando il ruolo centrale del cittadino, quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;

ATTESO CHE s'intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso questionari di gradimento dei servizi 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 pertanto di procedere a un'indagine rivolta ai servizi al pubblico erogati dall'U.R.P. con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti di tale servizio comunale e capire le eventuali differenze intervenute rispetto alla precedente indagine svolta nel corso del 2018; l'analisi riguarderà l'anno 2019 e i primi mesi dell'anno 2020 in quanto si ritiene di grande rilievo monitorare come il pubblico ha percepito la comunicazione verso i cittadini operata dal Comune di Cittadella nel periodo di emergenza sanitaria legata al Covid-19;

VISTA la proposta di questionario pervenuta dal Dirigente interessato dalle indagini e ritenutala meritevole di approvazione;

RITENUTO di svolgere l'indagine nel mese di giugno 2020;

DELIBERA

1. di dare atto che la premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. di procedere all'avvio di un'indagine di customer satisfaction attraverso un questionario di gradimento dell'attività svolta dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, circa il grado di soddisfazione degli utenti di tale servizio;
3. di approvare, visto quanto esposto dettagliatamente in premessa, l'allegata scheda di questionario di customer satisfaction;
4. di prevedere che l'indagine venga svolta nel mese di giugno 2020;
5. di dare mandato al Responsabile del Settore interessato dell'indagine di provvedere ad ogni aspetto tecnico che si renderà necessario al corretto svolgimento dell'indagine;
6. di svolgere l'indagine mediante distribuzione e pubblicazione online dell'allegato questionario e riconsegna delle schede compilate nella sede municipale all'ingresso del 1° Piano di Palazzo Mantegna, predisponendo un'apposita cassetta di raccolta che garantisca sia la fruibilità da parte dell'utenza che la riservatezza della scheda inserita;
7. di provvedere alla diffusione e divulgazione degli esiti delle indagini alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione

Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;

8. di dare atto che la presente deliberazione non comporta alcun onere aggiuntivo a carico del bilancio comunale.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la su estesa proposta di delibera;

Avuti i prescritti pareri favorevoli a termini ai sensi dell'art. 49, 1° comma del decreto legislativo 18.08.2000 n. 267, "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali" espressi sulla proposta di delibera e riportati a conferma in calce alla presente;

Con voti unanimi e favorevoli, palesemente espressi

DELIBERA

- 1 di approvare e far propria la proposta di delibera sopra riportata nella sua formulazione integrale, ovvero senza alcuna modificazione o integrazione;
- 2 di comunicare la presente delibera ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 267/2000;



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.

Verbale n. **21** del **03.06.2020**

IL SINDACO

PIEROBON LUCA

IL SEGRETARIO GENERALE

CALIULO ANGIOLETTA



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte

Provincia di Padova



Indagine di soddisfazione dei servizi forniti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Cittadella

Gentile Cittadino,

L'Amministrazione comunale è da sempre attenta alle esigenze dei propri utenti. Capire e andare incontro alle loro necessità significa riuscire a garantire un servizio efficiente, in grado di dare riscontri rapidi e concreti.

L'emergenza epidemiologica da Covid 19 ha inoltre rafforzato l'importanza dei nostri canali istituzionali, rendendoli strumenti necessari per tenere costantemente aggiornata la cittadinanza in merito alle varie disposizioni ministeriali/regionali e alle misure igienico-sanitarie da adottare per evitare il diffondersi del contagio.

Questo questionario vuole quindi essere uno strumento di cui l'Amministrazione Comunale di Cittadella si avvale per conoscere il grado di soddisfazione dei servizi forniti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in particolar modo in materia di aggiornamento del sito web e di efficacia dei canali comunicativi adottati, in riferimento, oltre che alla promozione degli eventi e dell'immagine dell'Amministrazione, all'emergenza epidemiologica.

Rispondendo in modo anonimo a queste semplici domande potremo conoscere le Sue opinioni e saremo in grado di capire l'efficacia delle nostre prestazioni e come riuscire a migliorarle ulteriormente.

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte

Provincia di Padova



QUESTIONARIO PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO URP

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

Sesso

- Maschio
 Femmina

Età

- 18 - 30 anni
 31 - 50 anni
 51 - 65 anni
 più di 65 anni

Titolo di studio

- Licenza elementare
 Licenza media
 Diploma di scuola media superiore
 Laurea
 Altro

Nazionalità

- Italiana
 Comunitaria
 Extracomunitaria

LEGENDA SCALA DI VALUTAZIONE:

1	2	3	4	5
Non Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto

A VALUTI IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE SULL'U.R.P. RISPETTO A

1.a	Orari di apertura	1	2	3	4	5
2.a	Disponibilità di modulistica e/o materiale informativo	1	2	3	4	5
3.a	Cortesia del personale	1	2	3	4	5
4.a	Professionalità del personale	1	2	3	4	5
5.a	Capacità di farsi carico del problema da parte del personale	1	2	3	4	5
6.a	Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto	1	2	3	4	5

B VALUTAZIONI DI CARATTERE GENERALE SUI MEZZI COMUNICATIVI IN UTILIZZO

1.b Ritiene che i canali comunicativi in utilizzo siano adeguati e consentano di rivolgersi a un ampio target?

- Sì
 Abbastanza
 No



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte

Provincia di Padova



2.b Ritiene che i canali comunicativi in utilizzo possano contribuire a generare un orientamento positivo e aggiungere valore agli eventi promossi?

- Sì
- Abbastanza
- No

3.b Ritiene che il linguaggio e la forma utilizzati siano sufficientemente comunicativi ed efficaci?

- Sì
- Abbastanza
- No

4.b Sugerirebbe a conoscenti/amici i nostri canali comunicativi come mezzo per tenersi aggiornati sulle notizie della nostra città?

- Sì
- No

5.b I livelli dei nostri canali comunicativi sono migliori o peggiori di quelli in utilizzo presso altre Amministrazioni?

- In linea
- Più alti
- Più bassi
- Molto più alti
- Molto più bassi

C SITO INTERNET

1.c Ha avuto occasione di consultare il Sito Internet del Comune di Cittadella?

- Sì
- No

2.c Se sì, con che frequenza lo consulta?

- 1 o più volte la settimana
- 1 o più volte al mese
- 1 o più volte all'anno
- non so

3.c Ritiene che il sito sia sufficientemente aggiornato?

- Sì
- No

4.c Ritiene che all'interno del sito le informazioni siano facilmente reperibili?

- Sì
- No

5.c E' iscritto alla newsletter "Comunic@re"?



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte

Provincia di Padova



- Sì
- No

D PAGINA FACEBOOK

1.d Ha avuto occasione di consultare la pagina Facebook del Comune di Cittadella?

- Sì
- No

2.d Se sì, con che frequenza la consulta?

- quotidianamente
- 1 o più volte la settimana
- 1 o più volte al mese
- non so

3.d Ritiene che il sito sia sufficientemente aggiornato?

- Sì
- No

E CANALE TELEGRAM

1.e E' registrato al Canale Telegram del Comune di Cittadella?

- Sì
- No

2.e Se sì, con che frequenza la consulta?

- quotidianamente
- 1 o più volte la settimana
- 1 o più volte al mese
- non so**

3.e Ritiene che il sito sia sufficientemente aggiornato?

- Sì
- No

F QUALE CANALE INFORMATIVO REPUTA PIU' EFFICACE?

G IN MERITO ALLA SITUAZIONE EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19

1.g Ritiene che l'Amministrazione sia stata sufficientemente incisiva nel dare comunicazione delle varie disposizioni ministeriali/regionali e alle misure igienico-sanitarie da adottare per evitare il diffondersi del contagio



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte

Provincia di Padova



- Sì
 No

2.g

- Sì
 No

3.g

H

.....



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Proposta N. 2020 / 1003
SERVIZIO SEGRETERIA DEL SINDACO

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE.

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

Ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n° 267, si esprime sulla proposta di deliberazione in oggetto parere *FAVOREVOLE* in ordine alla sola regolarità tecnica, dando atto che la presente proposta:

non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

Lì, 03/06/2020

IL DIRIGENTE
CALIULO ANGIOLETTA
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Proposta N. 2020 / 1003
SERVIZIO SEGRETERIA DEL SINDACO

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE.

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

Parere del Responsabile di Ragioneria in ordine alla regolarità contabile (art. 49, comma 1, D. Lgs 18.08.2000 n. 267, così come sostituito dall'art. 3 del D.L. 174/2012) :

parere *FAVOREVOLE*

Lì, 03/06/2020

IL DIRIGENTE
SARTORE CARLO
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Deliberazione di Giunta Comunale N. 117 del 03/06/2020

Certificato di Esecutività

Oggetto: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE.

Si certifica che la presente deliberazione pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune in data 08/06/2020, non ha riportato nei primi dieci giorni di pubblicazione denunce di illegittimità, per cui è diventata esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3 del D. Lgs. 267/2000 il giorno 18/06/2020.

Cittadella li, 18/06/2020

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. BEGHETTO MONICA
(Sottoscritto digitalmente
ai sensi dell'art. 21 D.L.gs. n. 82/2005 e
s.m.i.)



COMUNE DI CITTADELLA

Cittadella Città d'Arte

PROVINCIA DI PADOVA

Certificato di Avvenuta Pubblicazione

Deliberazione di Giunta Comunale N. 117 del 03/06/2020

Oggetto: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE ATTIVITA' SVOLTE DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE.

Si dichiara l'avvenuta regolare pubblicazione della presente deliberazione all'Albo Pretorio on-line di questo Comune dal 08/06/2020 al 23/06/2020 per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art 124 del D.lgs 18.08.2000, n. 267 e la contestuale comunicazione ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs 18.08.2000, n. 267.

Cittadella li, 25/06/2020

L'INCARICATO DELLA PUBBLICAZIONE
CALIULO ANGIOLETTA
(Sottoscritto digitalmente
ai sensi dell'art. 21 D.L.gs. n. 82/2005 e
s.m.i.)