

COMUNE DI SCARLINO

(Provincia di Grosseto)

**PIANO DI RILEVAZIONE
DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale
n. _____ del _____

SOMMARIO

- 1. Premessa**
- 2. Riferimenti normativi e atti dell'Amministrazione**
- 3. La qualità percepita**
- 4. Le indagini di *customer satisfaction* tramite questionario**
- 5. Il piano di rilevazione del gradimento dei servizi**
- 6. Gli obiettivi e le fasi del piano**
- 7. Pianificazione delle azioni**
- 8. Aggiornamento e pubblicazione del piano**

1. Premessa

La Pubblica Amministrazione 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.

I concetti di *soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti*, sono stati sviluppati dal legislatore degli anni novanta del secolo scorso. Se si accantona l'idea di primazia dell'amministrazione pubblica rispetto ai *cittadini-utenti*, questi assumono necessariamente un ruolo centrale quali destinatari finali dei servizi e risorse strategiche per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali espressi dalla collettività, al servizio della quale sono poste le amministrazioni pubbliche.

Sulla scorta di tale impostazione, il Dipartimento della Funzione pubblica, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, attraverso alcune importanti direttive ha individuato la rilevazione della qualità percepita, o *customer satisfaction*, quale strumento primario per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini.

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;

Il valore della rilevazione della qualità percepita nelle amministrazioni pubbliche "Consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere" (Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004).

2. Riferimenti normativi e atti dell'Amministrazione

Di seguito i riferimenti per la redazione del presente piano:

- 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;
- la determinazione n. 12 del 28.10.2015 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione di aggiornamento del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) che, tra l'altro, nel fornire suggerimenti per alzare il livello di efficacia delle politiche di prevenzione della corruzione, indica di utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;
- il Piano di informatizzazione delle procedure, approvato dalla Giunta Comunale con delibera n.167 del 27.12.2016, il quale prevede, tra l'altro, per la ricognizione delle esigenze di cittadini ed imprese, di " intervistare " i portatori di interessi (*stakeholder*) e di attivare delle procedure di

indagine di customer satisfaction utilizzando come canale di comunicazione il web;

- il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017/19 (PTPCT), approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 6 del 31.01.2017, che ,tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione in tema di trasparenza, indica quello di *rilevare il livello di soddisfazione degli utenti per raccogliere commenti, richieste, critiche e suggerimenti* ;

- il Piano degli obiettivi 2017/19 , approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n.126 del 10.10.2017 che , in linea con il PTPC e con il piano generale di sviluppo e le linee di mandato, prevede, tra gli obiettivi assegnati alle strutture comunali ,con il coordinamento del segretario generale, la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati e sulla trasparenza;

- 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".

3. La qualità percepita

I sistemi di rilevazione della qualità sono strumenti strategici che permettono di:

1. individuare le richieste del cliente e, sulla base di queste, identificare e raccordare diversi processi per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
2. rilevare informazioni sulla soddisfazione dei clienti e trasformarle in nuove domande che ridefiniscono l'organizzazione e tutto il sistema di processi.

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio;
2. il giudizio degli utenti sul servizio.

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno. In particolare le aspettative si determinano sulla base dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio), del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori, quali: le modalità di accesso al servizio, la comunicazione, l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione, la competenza (il contenuto del servizio), la cortesia (l'interazione con l'utente), affidabilità e credibilità (collegate alla competenza), la capacità di risposta, la capacità di ispirare fiducia e sicurezza, la personalizzazione del servizio.

In sintesi, la percezione che il cittadino "cliente" ha del servizio (rispetto al servizio nel suo complesso, ai macro ed ai micro-fattori) è il prodotto della valutazione sugli aspetti concorrenti al servizio e le aspettative del cittadino verso quel servizio. Le aspettative sono a loro volta determinate dalla conoscenza del servizio e dal tipo e/o grado di bisogno individuale del servizio stesso.

4. Le indagini di *customer satisfaction* tramite questionario

Tra i diversi strumenti per rilevare il grado di soddisfazione dei clienti si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente.

Il questionario può essere somministrato con diverse modalità: telefonicamente, per auto-compilazione, on-line, intervista diretta. Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che consente di raccogliere informazioni, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa.

La somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica. Le domande relative alla soddisfazione del cliente ineriscono al servizio nel suo complesso e sono articolate in specifici fattori di valutazione. L'analisi quantitativa può poi essere integrata con specifici elementi di ricerca quali, in particolare, la richiesta di indicare disservizi o suggerimenti, per il miglioramento del servizio, analizzando in tal modo aspettative, bisogni esistenti o latenti degli utenti.

5. Il piano di rilevazione del gradimento dei servizi

Il comune di Scarlino intende introdurre nella propria organizzazione logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi.

Gli uffici comunali da sempre sono impegnati in modo costante nel tentativo di incrementare la qualità percepita dai cittadini. Negli anni sono state ricevute in particolar modo, dagli amministratori, segnalazioni positive per il funzionamento di taluni uffici, ma sono state anche raccolte lamentele per criticità e disfunzioni.

La finalità del piano di rilevazione del gradimento dei servizi è quella di migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso la rilevazione della qualità percepita da parte dei "clienti".

Attraverso il presente piano l'Amministrazione Comunale intende dare sistematicità alla raccolta delle informazioni presso i cittadini al fine di:

1. verificare lo stato della qualità percepita;

2. migliorare i servizi offerti;

3. ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili ;

Il piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati è interamente organizzato e gestito dal personale comunale . Il piano è predisposto e monitorato dal Segretario Generale con la collaborazione dei Responsabili dei servizi e dell'intera struttura organizzativa dell'Ente.

Considerata l'entità dei servizi erogati, al fine di armonizzare gli interventi necessari per l'attuazione del piano, con i limiti imposti dalle risorse umane e finanziarie disponibili, è necessario individuare quelli che per primi dovranno essere oggetto di rilevazione. La Giunta Comunale con il coinvolgimento dei responsabili dei servizi, ciascuno per la parte di competenza, approva ed avvia il piano in sede di prima applicazione ed annualmente ne approva gli aggiornamenti al fine di definire e condividere le attività intermedie.

6. Gli obiettivi e le fasi del piano

Come già detto, il piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati ha lo scopo di rendere sistematica la raccolta di informazioni presso gli *stakeholder* affinché sia possibile (obiettivi strategici):

1. verificare lo stato della qualità percepita, presso i cittadini/clienti;

2. nel medio periodo, migliorare i servizi offerti, ovvero ampliare ed integrare i servizi nei limiti delle risorse disponibili.

Gli obiettivi operativi da realizzare sono:

a) attivare il progetto di rilevazione del gradimento dei servizi realizzando le fasi 1), 2) e 3) sopra descritte

b) ottenere rilevazioni che certifichino un sensibile miglioramento della qualità percepita da parte degli stakeholders .

Tutto il personale è coinvolto e sensibilizzato alla realizzazione degli obiettivi.

Il piano di rilevazione del gradimento dei servizi si sviluppa nelle seguenti fasi:

1. approvazione ed avvio da parte della giunta ;

2. somministrazione ai cittadini/clienti del questionario (il questionario sarà proposto agli utenti che si presentano agli sportelli degli uffici comunali , dove saranno collocate cassetine per la riconsegna , inoltre sarà messo a disposizione sul sito istituzionale);

3. raccolta dei questionari ed elaborazione dei dati in essi contenuti;

4. esame da parte dell'esecutivo dei dati rilevati;

5. programmazione di strategie di sviluppo e di miglioramento

La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti riguarderà in particolare: professionalità, cortesia e disponibilità del personale , chiarezza delle informazioni ricevute , semplicità della modulistica, adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio, complessiva soddisfazione sul servizio.

7. Pianificazione delle azioni

La somministrazione dei questionari avverrà in più fasi a partire dagli uffici di *front office* per essere poi estesa ad altri servizi esterni ed interni :

- a) Demografici, Tributi, Manutenzioni, Edilizia ,
- b) Suap , Servizi scolastici, Servizi cimiteriali, Polizia municipale
- c) Contabilità, Segreteria, Personale

Coerentemente con quanto indicato nel precedente paragrafo 5, si descrivono di seguito le azioni da espletare e si definisce il cronoprogramma.

I d	Attività	Tempistica anno 2018	Competenza
1	Predisposizione questionari	Giugno	Responsabili servizi/ coordinamento segretario generale
2	Individuazione servizi da rilevare / avvio progetto	Luglio	Giunta comunale
3	Comunicazione	Agosto /ottobre	Responsabile Aff.generali/uff.stampa
4	Somministrazione questionari servizi 1à fase	Novembre 2018 Giugno 2019	Responsabili servizi/ personale dipendente

Il cronoprogramma potrà subire variazioni oltre che in sede di aggiornamento annuale del piano anche mediante apposite deliberazioni della Giunta Comunale.

8. Aggiornamento e pubblicazione del piano

Entro un anno dalla prima approvazione e successivamente ogni anno , fino alla completa attuazione , sarà effettuato il monitoraggio per la valutazione dello stato di attuazione e l'aggiornamento..

Il piano di rilevazione del gradimento dei servizi erogati ed i relativi aggiornamenti, comprensivi degli esiti della rilevazione,, saranno pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Disposizioni generali".