

COMUNE DI BUSSOLENGO



METODOLOGIA CUSTOMER SATISFACTION

Unità di Staff “Programmazione e Controllo”

1 - PREMESSA

La presente metodologia disciplina in dettaglio i criteri di predisposizione delle indagini di "Customer Satisfaction" del Comune di Bussolengo, in attuazione del vigente "regolamento per la disciplina dei controlli interni" (approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 57 in data 22/12/2016) e dell'art. 147-ter del TUEL approvato con D. Lgs. 18.08.2000, n. 267.

2 – FINALITA'

Con il termine "customer satisfaction" si indica generalmente un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente rispetto ad un servizio offerto nell'ottica del miglioramento dello stesso.

Rilevare la "customer satisfaction" per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il proprio cittadino per il miglioramento della qualità dei servizi oltre a rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target o gruppi di cittadini, promuovendone anche la partecipazione degli stessi.

3 - FASI

Il "customer satisfaction" si realizza attraverso le seguenti fasi:

	Fase	Documento	Soggetto competente
1	Individuazione dei servizi da sottoporre ad indagini di "customer satisfaction".	Documento Unico di Programmazione	Consiglio comunale
2	Approvazione questionari da somministrare	Delibera di Giunta Comunale	Giunta Comunale
3	Approvazione reportistica finale	Delibera di Giunta Comunale	Giunta Comunale

4 - STRUMENTI DI SUPPORTO

L'Amministrazione, in sede di approvazione del Dup, individua i servizi da sottoporre ad indagini di "customer satisfaction".

I questionari contenenti quesiti a risposta multipla e/o aperta, predisposti dai responsabili dei settori competenti cui afferisce il servizio da monitorare, vengono sottoposti all'approvazione della Giunta Comunale.

Per le domande da inserire nei questionari si possono anche utilizzare le seguenti tipologie di indicatori sul grado di soddisfazione del servizio:

- accessibilità delle informazioni e al servizio stesso
- tempestività tra richiesta ed erogazione
- trasparenza su criteri e tempi di erogazione
- trasparenza sui costi
- trasparenza sulle responsabilità del servizio
- correttezza con l'utenza

- affidabilità del servizio
- completezza del servizio
- fissazione degli standard di qualità (Carte dei servizi)
- adeguatezza degli arredi, dei materiali, degli ambienti-spazi messi a disposizione
- importo delle rette rispetto al servizio offerto
- competenza e affidabilità del personale
- rispetto degli orari
- sicurezza degli utenti
- attività svolte

All'interno del questionario possono venir richiesti eventuali spunti e indicazioni che gli utenti ritengono di far presente ai Responsabili dei Servizi e all'Amministrazione.

La somministrazione dei questionari agli utenti dei servizi, secondo le modalità impartite dalla deliberazione di Giunta Comunale in sede di approvazione degli stessi, avviene a cura dei servizi referenti e sarà accompagnata da idonea pubblicizzazione da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Ai questionari viene allegata una lettera di accompagnamento firmata dal Dirigente preposto nella quale vengono indicate le finalità della rilevazione, le istruzioni per la compilazione e la garanzia di anonimato delle risposte date.

Compete agli uffici referenti dei servizi individuati per le indagini di Customer Satisfaction la raccolta dei questionari e l'inserimento dei dati rilevati su apposito database elaborato dall'Unità di Staff Programmazione e Controllo.

5 – REPORT FINALI

L'Unità di Staff Programmazione e Controllo posta sotto la direzione del Segretario Comunale elabora, in report finali contenenti rappresentazioni grafiche, i risultati delle indagini di "Customer Satisfaction" dei servizi per i quali sono stati sottoposti ai relativi utenti i questionari.

A tale report verrà allegata una relazione finale, a cura del responsabile del servizio e del dirigente preposti, contenente la lettura dei dati raccolti ed eventuali possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi da porre in essere in futuro.

I report così elaborati vengono sottoposti all'approvazione della Giunta Comunale e successivamente divulgati alla cittadinanza mediante pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del Sito istituzionale dell'Ente.