



COMUNE DI MISILMERI
CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
Piazza Comitati 1860, 26
ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
IN FORMA MONOCRATICA

OGGETTO: Indagine sulla soddisfazione degli utenti anno 2023

Trasmissione per posta elettronica

Al Responsabile per la Prevenzione della
Corruzione e per la Trasparenza

e, Al responsabile dell'Area 1

Con nota prot. 15595 del 14/05/2024, viene trasmessa, a questo OIV, per i profili di competenza, dal funzionario responsabile dell'Area 1 e dal Segretario Generale, la relazione finale sulle indagini di "Customer Satisfaction anno 2023".

L'art. 19-bis del D.lgs. 27/10/2019 n. 150 "Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali", prevede in particolare al punto 5: che l'OIV verifichi l'effettiva adozione dei sistemi di Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Lo scrivente OIV, ha verificato che i sistemi di rilevazione, in esecuzione dell'art. 6 del regolamento Comunale sui controlli interni, che ha approvato la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza, sono stati approvati dalla Deliberazione di Giunta comunale n. 23 del 13/03/2017; l'OIV ha altresì verificato che è stata approvata la metodologia per l'attivazione del controllo di qualità per l'anno 2023, con la deliberazione di Giunta comunale n. 49 del 05/06/2023.

Esaminata la relazione sull'indagine condotta dal Comune di Misilmeri nell'anno 2023 dal mese di giugno al mese di dicembre, emerge che, l'elaborazione delle risposte dei 400 questionari somministrati all'utenza, hanno determinato indici di gradimento dei servizi offerti da ogni area, superiori a 8 (buona); dalle conclusioni della relazione si rileva che i rilievi notificati nel corso dell'indagine, saranno utilizzati quale stimolo per il miglioramento degli standard di gradimento per l'utenza.

Pertanto, con la presente, si comunica alle SS. LL in indirizzo l'avvenuta verifica prevista dal punto 5 dell'art. 19-bis del D.lgs. 27/10/2019 n. 150.

Dell'avvenuta pubblicazione dei dati "in forma chiara e comprensibile" sarà cura delle SS.LL darne apposita comunicazione allo scrivente OIV, il quale, ne terrà conto nella valutazione della performance organizzativa ed in particolare, ai fini della validazione della Redazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lettera c, del D.lgs. 27/10/2009 n. 150.

Palermo 03/06/2024

L'organismo Indipendente di Valutazione
In forma Monocratica

Dott. Pietro Sciortino