



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

ORIGINALE

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
31 GENNAIO 2020**

Deliberazione n. 5 del 31.01.2020 - Atti n. 1266 del 31.01.2020 – Fascicolo 1.6\2020\1

Oggetto: Informativa in ordine alla customer satisfaction in relazione all'obiettivo n. 10 del Piano Performance 2019

L'anno 2020, il giorno 31 del mese di Gennaio alle ore 11.00 in Viale Piceno n. 60 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale; il Consiglio si è riunito presso la sede dell'Azienda previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 24.01.2020 (Prot. Uff. Ambito n. 977).

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Egidio Fedele Dell'Oste	Presidente	X	
Paolo Sabbioni	Vicepresidente	X	
Ileana Musicò	Consigliere	X	
Angelo Rocchi	Consigliere	X	
Pamela Tumiatei	Consigliere	X	

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Ivana Colangelo	Revisore Unico		X

L'Avv. Italia Pepe in ossequio allo Statuto aziendale ed alla Deliberazione n.7 del 29/05/2014 assume le funzioni di Segretario Verbalizzante assistita dal personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione nella persona della Dr.ssa Sara Ferrero.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTA la proposta di deliberazione redatta all'interno;

PRESO ATTO dei riferimenti normativi citati e delle considerazioni formulate;

RITENUTO, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, statutarie e regolamentari di assumere decisioni al riguardo;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

VISTO il parere di regolarità tecnica espresso dal Direttore Generale Avv. Italia Pepe ai sensi dell'art. 49 del T.U. 267/2000;

con n. 5 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente

DELIBERA

- 1) di approvare la proposta di deliberazione redatta all'interno, dichiarandola parte integrante del presente atto;
- 2) di incaricare il Direttore ed i Responsabili dei competenti Uffici di provvedere agli atti consequenziali;
- 3) data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con gli stessi voti unanimi e con separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

Oggetto: Informativa in ordine alla customer satisfaction in relazione all'obiettivo n. 10 del Piano Performance 2019

RELAZIONE TECNICA:

Considerato che il Dlgs 150/2009 (cd. "Decreto Brunetta") come modificato dal Dlgs 74/2017 ha obbligatoria la customer satisfaction quale elemento di valutazione della performance organizzativa.

Richiamati in particolare gli articoli sotto indicati

- art. 7, comma 2, lettera c), in ordine al quale la misurazione e la valutazione delle performance è svolta [...]“dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis “;
- art. 8, c. 2, lettera c) ed e) , in ordine al quale il sistema concerne, tra l'altro, “la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive” e “lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione”;
- art. 19-bis, che definisce le modalità attraverso le quali i cittadini e gli altri utenti partecipano al ciclo della performance.

Dato atto pertanto che l'Ufficio d'Ambito è chiamato a dotarsi di un proprio sistema di *customer satisfaction*.

Ritenuto pertanto di dover avviare - nel rispetto altresì del Piano delle Performance aziendale 2019 – una prima sperimentazione intraprendendo un procedimento di individuazione degli stakeholder e



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

dei processi di competenza aziendale possibili oggetto di customer, definendo altresì le modalità attraverso le quali eseguire la customer stessa.

Considerato che il procedimento si rileva senza dubbio complesso poichè richiede l'analisi approfondita dei processi aziendali che non può prescindere da un'adeguata formazione in materia per tutto il personale tanto che già in data 30/09/2019 tutti i dipendenti hanno partecipato ad un primo corso di formazione in materia che nel partire dall'illustrazione degli obblighi di legge ha favorito strumenti in ordine alle tecniche di analisi e di indagine utili alla costruzione di una metodologia di customer.

Ritenuto pertanto di avviare la sperimentazione inizialmente su un numero ristretto di processi per poter poi sviluppare in modo più strutturato e complesso il sistema di *customer satisfaction* aziendale.

Richiamata la Deliberazione n. 3 del 16/05/2018 (Atti n. 5649/1.6\2019\7) con la quale il Consiglio d'Amministrazione ha approvato il Piano Performance 2019, successivamente modificato in data 16/12/2019 (cfr. verbale della seduta del 16/12/2019) che prevede, in particolare, all'obiettivo n. 10 "*Sperimentazione in ordine alla customer satisfaction*".

Richiamato il verbale della riunione tenutasi con l'OIVP del 11/11/2019 (Prot. Uff. Amb. n. 13874) con il quale, tra l'altro, sono stati definiti gli aspetti operativi per l'individuazione della metodologia di rilevazione della customer e la scelta dei servizi pilota che successivamente ha portato ciascun Responsabile ad individuare un servizio erogato al fine di avviare – in forma sperimentale – il procedimento di rilevazione di *customer satisfaction*.

Richiamato il verbale del 18/12/2019 (Prot. Uff. Amb. n. 15866) nel quale è stata definita e dunque riportata la metodologia di rilevazione da utilizzarsi per ciascun servizio come individuato per la sperimentazione secondo i sottoindicati parametri:

- analisi statica del servizio individuato (Individuazione di utenza-contenuto-sistema di erogazione del servizio);
- analisi dinamica del servizio individuato (divisione del servizio in fasi dettaglianti tutti i passaggi rilevanti);
- Scelta del sistema di customer adeguato (questionario, focus group, intervista...);
- Costruzione della metodologia di customer da utilizzarsi.

Richiamate le attività svolte dai gruppi di lavoro:

- analisi sul servizio e sul suo sistema di erogazione;
- identificazione di strumenti più raffinati di rilevazione della customer;
- finalizzare il lavoro per addivenire miglioramenti dei servizi erogati.

Si riportano di seguito i servizi individuati ed il relativo strumento di customer proposto al fine di poter dare avvio alla sperimentazione nel corso del 2020 tenuto conto che le risultanze di questa



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

prima fase costituiranno il presupposto per portare a completamento l'identificazione di tutti i servizi resi e dei relativi strumenti di customer.

Servizio Tecnico Autorizzazione agli scarichi in pubblica fognatura

Rilascio delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue industriali e/o meteoriche in pubblica fognatura ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006.

Strumento di customer proposto: questionario personale diretto.

Servizio procedimenti amministrativi e sanzionatori

Avvio del procedimento amministrativo/amministrativo sanzionatorio a seguito della ricezione degli esiti dei campionamenti da parte del Gestore (in caso di superamento dei limiti allo scarico accertati per conto del Gestore ovvero per conto Ato) e trasmissione allo stesso degli atti assunti dall'Ufficio d'Ambito (diffide dirigenziali, note di richiamo, note di riscontro a ricorsi/ricieste della Procura) e della corrispondenza conseguente.

Strumento di customer proposto: interviste e focus group.

Servizio Amministrativo e finanziario

Pagamenti effettuati sia verso liberi professionisti che fornitori.

Strumento di customer proposto: questionario personale diretto.

Servizio Tecnico Pianificazione e Controllo

Piattaforma informatica per l'acquisizione della documentazione progettuale dei Gestori del SII.

Strumento di customer proposto: interviste e focus group.

Considerato che risulta necessario, al fine di coinvolgere l'intera organizzazione aziendale nel progetto di customer satisfaction, integrare la metodologia includendo anche un servizio pilota erogato per alcune delle attività di competenza specifica dei dipendenti facenti parte della Direzione Generale e che ci si è già attivati in tal senso con l'OIVP.

La presente deliberazione non comporta oneri di spesa in capo all'Azienda Speciale.

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

Il Direttore Generale
Avv. Italia Pepe

Il Presidente vista la Relazione Tecnica di cui sopra, presenta la seguente

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la relazione che precede contenente le motivazioni che giustificano l'adozione del presente provvedimento

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

- lo Statuto dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano;
- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";

Richiamati:

Visto l'esito della votazione

DELIBERA

1. di prendere atto che l'Azienda Speciale in ossequio ai disposti di legge nonché al Piano delle Performance ha avviato la sperimentazione in ordine alla customer satisfaction secondo quanto riportato nella relazione tecnica parte integrante della presente deliberazione;
2. di demandare al Direttore Generale l'inoltro della presente deliberazione all'OIVP, Prof. Luca Bisio, per gli adempimenti di competenza;
3. di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

4. di demandare al Direttore Generale per il tramite dei competenti uffici la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013;

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- rilevata l'urgenza di provvedere, onde evitare che possano derivare danni all'Azienda;
- visto l'art. 134 – IV comma – del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;
- con unanime votazione, delibera di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

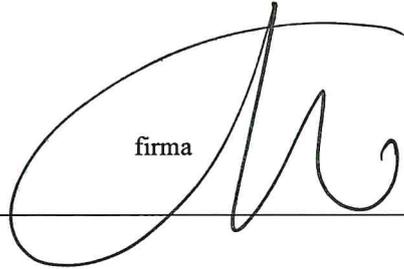
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITÀ TECNICA/AMMINISTRATIVA
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

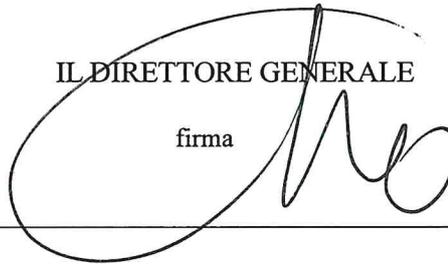
data 31/01/2020

firma 

**SI DICHIARA CHE L'ATTO NON COMPORTA RIFLESSI DIRETTI O INDIRETTI SULLA
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'UFFICIO D'AMBITO E PERTANTO
NON E' DOVUTO IL PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

IL DIRETTORE GENERALE

Nome Avv. Italia Pepe Data 31/01/2020

firma 

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

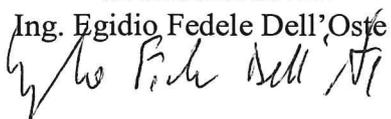
Favorevole

Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

nome data

firma

IL PRESIDENTE
Ing. Egidio Fedele Dell'Oste


IL DIRETTORE GENERALE
Avv. Italia Pepe




AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

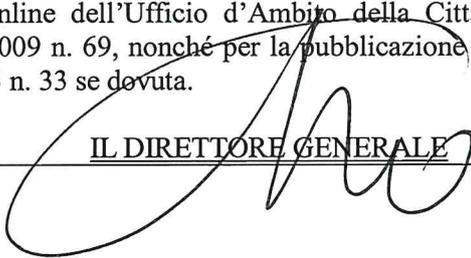
UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, ai sensi dell'art.32, co.1, L. 18/06/2009 n. 69, nonché per la pubblicazione in amministrazione trasparente ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 se dovuta.

Milano li 31/01/2020


IL DIRETTORE GENERALE

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.

per decorrenza dei termini di cui al 3° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.

Milano li 31/01/2020


IL DIRETTORE GENERALE