



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 224 DEL 23/12/2020**

**OGGETTO: INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AD ATTIVITA' DI SPORTELLO/ON-LINE DEGLI UFFICI/SERVIZI – ANNO 2020. ESITO.**

L'anno duemilaventi, il giorno ventitre del mese di Dicembre alle ore 09:00 e seguenti, previa convocazione avvenuta nei modi e termini di legge, presso la sede dell'Ente, si è riunita la Giunta Comunale, alla presenza dei Signori:

|                        | Pres. | Ass. |
|------------------------|-------|------|
| STIRATI FILIPPO MARIO  | X     |      |
| TASSO ALESSIA          | X     |      |
| DAMIANI GABRIELE       | X     |      |
| MINELLI SIMONA         | X     |      |
| PIERGENTILI VALERIO    | X     |      |
| UCCELLANI GIOVANNA     | X     |      |
| FIORUCCI ODERISI NELLO | X     |      |
| TOTALE                 | 7     | 0    |

Con la partecipazione del SEGRETARIO GENERALE, Dott.ssa Claudia Bianchi.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Presidente PROF. STIRATI FILIPPO MARIO nella sua qualità di SINDACO, dichiara aperta la seduta e pone in discussione la pratica di cui all'oggetto, iscritta all'Ordine del Giorno.



Vista la proposta di deliberazione avente per oggetto: *"Indagini di customer satisfaction rivolte ad attività di sportello/on-line degli uffici/servizi – anno 2020. Esito"*, predisposta ed istruita dal Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici ed acquisita al sistema informativo dell'ente (sizr@web), come di seguito riportata (parte in corsivo):

*[Proposta di Deliberazione n. 594 del 18/12/2020]*

**PREMESSO:**

- *che con Deliberazione di Giunta Comunale n.165 del 13/09/2018 ad oggetto "Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di customer satisfaction rivolte ad attività di sportello degli uffici/servizi" è stato stabilito di procedere all'avvio di un'indagine nell'anno 2018, attraverso questionari di gradimento, di alcuni servizi di sportello, circa il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali;*
- *che con Deliberazione di Giunta Comunale n. 152 del 22/09/2020 ad oggetto "Indagini di customer satisfaction rivolte ad attività di sportello degli uffici/servizi – Anno 2020" sono stati individuati, quali destinatari dell'indagine, i seguenti servizi:*
  - *la farmacia comunale gestita dalla società partecipata Gubbio Cultura Multiservizi Srl;*
  - *il Servizio Tributi;*
  - *il Servizio SUAPE Edilizia Residenziale (da svolgere in modalità on-line laddove possibile);*
  - *l'Ufficio Commercio (da svolgere in modalità on-line laddove possibile);*

**CONSIDERATO:**

- *che l'indagine è stata effettuata nel corso del mese di Novembre 2020 secondo la metodologia indicata nella relazione allegata alla presente Deliberazione;*
- *che l'esito dell'indagine di cui in oggetto è contenuto nel verbale redatto dall'Ufficio competente allegato al presente atto;*

**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, al comma c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e al comma g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;*
- *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";*

*VISTO il Regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 79 del 11.07.2017 avente ad oggetto "Disciplina regolamentare sul controllo strategico e controllo sulla qualità dei servizi erogati" il quale, tra quant'altro, prevede la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette quali la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti;*

*VISTI la relazione su "Indagini e analisi per il gradimento dei servizi del Comune di Gubbio. Metodi e organizzazione" ed il "Verbale sui questionari di gradimento somministrati nel mese di Novembre 2020";*



*VISTI i pareri: favorevole, in ordine alla regolarità tecnica e non rilevante in via contabile espressi dai dirigenti competenti, resi ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000, così come presenti in atti ed acquisiti al sistema informativo dell'ente (sigr@web);*

***Per tutto quanto in premessa si propone di deliberare:***

- *DI PRENDERE ATTO del Verbale degli esiti dell'indagine di customer satisfaction rivolte ad attività di sportello degli uffici/servizi effettuata nel mese di novembre 2020 e della relazione su "Indagini e analisi per il gradimento dei servizi del Comune di Gubbio. Metodi e organizzazione" che si allegano al seguente atto quale parte integrante e sostanziale;*
- *DI TRASMETTERE i contenuti del presente atto al personale coinvolto nell'indagine ed agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future;*
- *DI DARE MANDATO al Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici di pubblicare l'esito del "Verbale sui questionari di gradimento somministrati nel mese di Novembre 2020" in apposita sezione del sito web del Comune di Gubbio;*
- *DI TRASMETTERE la presente Deliberazione, per quanto di rispettiva competenza, al Sindaco, al Consiglio Comunale (per il tramite del suo Presidente), al Collegio dei Revisori dei Conti ed al NIV;*
- *DI DICHIARARE il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi di legge.*

**LA GIUNTA COMUNALE**

SENTITA la relazione dell'Assessore competente Giovanna Uccellani;

VISTA la proposta come riportata in premessa;

VISTI i pareri: favorevoli, in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi dal dirigente competente, resi ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000, così come presenti in atti ed acquisiti al sistema informativo dell'ente (sigr@web);

VISTO il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.e ii.;

VISTO lo Statuto Comunale;

RITENUTO di procedere all'approvazione della proposta di deliberazione;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

**DELIBERA**

- *DI DICHIARARE la premessa parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;*
- *DI PRENDERE ATTO del Verbale degli esiti dell'indagine di customer satisfaction rivolte ad attività di sportello degli uffici/servizi effettuata nel mese di novembre 2020 e della relazione su "Indagini e analisi per il gradimento dei servizi del Comune di Gubbio. Metodi e organizzazione" che si allegano al seguente atto quale parte integrante e sostanziale;*



- DI TRASMETTERE i contenuti del presente atto al personale coinvolto nell'indagine ed agli organi istituzionali, poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione di strategie future;
- DI DARE MANDATO al Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici di pubblicare l'esito del "Verbale sui questionari di gradimento somministrati nel mese di Novembre 2020" in apposita sezione del sito web del Comune di Gubbio;
- DI TRASMETTERE la presente Deliberazione, per quanto di rispettiva competenza, al Sindaco, al Consiglio Comunale (per il tramite del suo Presidente), al Collegio dei Revisori dei Conti ed al NIV.

### **LA GIUNTA COMUNALE**

In considerazione dell'urgenza dell'atto, con successiva e separata votazione espressa nelle forme di legge, all'unanimità

### **DELIBERA**

di rendere il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del T.U.E.L. n. 267 del 18/08/2000 e ss.mm.ii..

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Dott.ssa Claudia Bianchi

*Documento sottoscritto con firma digitale*

**IL SINDACO**  
Prof. Stirati Filippo Mario

*Documento sottoscritto con firma digitale*