



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 281 DEL 23/12/2019

OGGETTO: INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE AD ATTIVITA' DI SPORTELLO DEGLI UFFICI/SERVIZI – ANNO 2019. ESITO.

L'anno duemiladiciannove, il giorno ventitre del mese di dicembre alle ore 11:00 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	
MANCINI GIORDANO	X	
MINELLI SIMONA	X	
PIERGENTILI VALERIO	X	
UCCELLANI GIOVANNA	X	
FIORUCCI ODERISI NELLO	X	
TOTALE	7	1

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 degli uffici/servizi – anno 2019. Esito”*, predisposta ed istruita dal Settore Servizi Strategici e alle Persone ed acquisita al sistema informativo dell’ente (sicr@web), come di seguito riportata (parte in corsivo):

[Proposta di Deliberazione n. 756 del 20/12/2019]

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. 91 del 18/04/2019 ad oggetto “Indagini di customer satisfaction rivolte ad attività di sportello degli uffici/servizi – Anno 2019” sono stati individuati, quali destinatari dell’indagine, i seguenti servizi:*
 - *Servizio Suape – Protocollo interno e archiviazione pratiche;*
 - *Servizi Demografici – Anagrafe;*
 - *Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative – Accoglienza-Attività di Front Office;*

CONSIDERATO:

- *che l’indagine è stata effettuata nel corso del mese di Novembre 2019 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 2019”;



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 riportato in premessa, si propone:

- *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 2019 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 Servizi Strategici e alle Persone di pubblicare l'esito del "Verbale sui questionari di gradimento somministrati nel mese di Novembre 2019" 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 Gabriele Damiani;

VISTA la proposta come riportata in premessa;

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);

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 2019 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 Servizi Strategici e alle Persone di pubblicare l'esito del "Verbale sui questionari di gradimento somministrati nel mese di Novembre 2019" 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