



CITTÀ DI ARIANO IRPINO

PROVINCIA DI AVELLINO

COPIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 329

Del 29 Dicembre 2022

OGGETTO:	APPROVAZIONE DEL MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI – CUSTOMER SATISFACTION.
-----------------	---

L'anno duemilaventidue addì ventinove del mese di dicembre, ore 15:00, in Ariano Irpino, Palazzo di Città, nella Sala delle adunanze, regolarmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale, nelle persone dei Sigg:

		PRES.	ASS.	PRESENTI DA REMOTO
Franza Enrico	Sindaco	X		
Vallone Grazia	Vicesindaco	X		
Molinario Pasqualino	Assessore	X		
De Gruttola Maria Elena	Assessore	X		
Perito Angela	Assessore	X		
La Braca Toni	Assessore	X		
		6	-	

Presiede il Sindaco **Enrico Franza**.

Partecipa il Segretario Generale del Comune **Dott.ssa Concettina Romano**.

Il Presidente, riconosciuto legale il numero dei presenti, invita la Giunta a deliberare sull'argomento in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- la PA ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti con riferimento ai servizi erogati;
- con il termine “customer satisfaction” (soddisfazione del cliente) si indica un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- la customer satisfaction nella P.A. consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito degli utenti, in un’ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance;

Richiamati:

- il D.Lgs n. 150/2009 ed in particolare l’art. 8 che annovera, nell’ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- il D. lgs. n. 33/2013, all’art. 35, comma 1, lett. n), laddove stabilisce che, per ciascuna tipologia di procedimento amministrativo, debbano essere pubblicati i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- 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”;

Ritenuto di voler incentivare la comunicazione a due sensi Ente-Cittadino e Cittadino-Ente quale fondamento per ottimizzare i servizi pubblici, affermando il ruolo centrale del cittadino, in quanto risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;

Ritenuto, pertanto, di procedere all’avvio di un’indagine di customer satisfaction attraverso moduli di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti appositamente predisposti ed allegati al presente atto;

Acquisito sulla presente proposta di deliberazione, ai sensi dell’art. 49 del D. Lgs. 267/2000, il parere favorevole di regolarità tecnica;

Dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell’ente e, pertanto, non necessita del parere di regolarità contabile;

Con votazione unanime e palese, resa nelle forme di legge,

DELIBERA

Per le ragioni esposte in premessa da intendersi qui integralmente riportate,

1. Di approvare i moduli di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti appositamente predisposti ed allegati al presente atto;

2. Di pubblicare il presente atto all'albo pretorio on line dell'Ente e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;
3. Di trasmettere il presente atto al Nucleo di Valutazione, ai Dirigenti, al Responsabile Area Vigilanza ed ai Responsabili di P.O.

Inoltre, successivamente,

Con votazione unanime e palese, resa nelle forme di legge,

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Il sottoscritto Dirigente Area Amministrativa, a norma dell'art. 49 del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i. esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente atto.

Ariano Irpino, li 29.12.2022

IL DIRIGENTE AREA AMMINISTRATIVA
f.to Dott.ssa Concettina Romano

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE: ININFLUENTE

Il sottoscritto Dirigente Area Finanziaria a norma dell'art 49 del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i. in ordine alla regolarità contabile:

attesta che l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente e, pertanto, non necessita del parere di regolarità contabile.

Ariano Irpino, li 29.12.2022

IL DIRIGENTE AREA FINANZIARIA
f.to Dott. Tommaso Infante



Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
f.to Enrico Franza

IL SEGRETARIO GENERALE
f.to Dott.ssa Concettina Romano

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(art. 124 del D.lgs. 267/2000)

Si certifica che, su conforme dichiarazione dell'impiegato addetto, copia della suesesa deliberazione, è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line di questo Comune per quindici giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 267/2000, a partire dal 30 MAR 2023.

f.to IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

Ariano Irpino, li 30 MAR 2023

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

(art. 134 del D.lgs. 267/2000)

Si certifica che la suesesa deliberazione:

è divenuta esecutiva il _____ essendo decorsi dieci giorni dalla sua pubblicazione. (art. 134, comma 3, D.lgs. 267/2000)

è dichiarata immediatamente eseguibile per espressa deliberazione dell'Organo.
(art. 134, comma 4, D.lgs. 267/2000)

f.to IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

Ariano Irpino, li 30 MAR 2023

IL SOTTOSCRITTO DICHIARA CHE IL PRESENTE ATTO È PUBBLICATO
ALL'ALBO PRETORIO ON-LINE DI QUESTO COMUNE AL N. REG.
_____ DAL 30 MAR 2023 AL _____
ARIANO IRPINO, Li 30 MAR 2023
L'IMPIEGATO ADDETTO

Per copia conforme, ad uso amministrativo.

Ariano Irpino, li 30 MAR 2023

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

