

COMUNE DI GAVORRANO

PROVINCIA DI GROSSETO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 17 del 06/07/2011

=====

OGGETTO:

QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION ON LINE

=====

L'anno DUEMILAUNDICI e questo giorno SEI del mese di LUGLIO alle ore 15:30 nella sala delle adunanze della Sede Comunale, è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge.

Presiede l'adunanza il Sig. BORGHI MASSIMO.

BORGHI MASSIMO	Sindaco	Presente
IACOMELLI ELISABETTA	Vice Sindaco	Presente
MENALE NICOLA	Assessore	Presente
MURZI ALESSIO	Assessore	Presente
MAZZI GIANFRANCO	Assessore	Presente

(totale: presenti 5, assenti 0)

Assiste il Segretario Generale RUGGIERO DOTT. ANGELO incaricato della redazione del verbale.

IL PRESIDENTE

Constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta l'adunanza ed invita i presenti alla trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

Valutato che questa Amministrazione si basa su principi di trasparenza e vuol incentivare l'aspetto della comunicazione a due sensi Ente - Cittadino e Cittadino - Ente come fondamento per ottimizzare i servizi pubblici;

Atteso che la trasparenza e la partecipazione sono obiettivi di questa amministrazione e che quindi c'è la necessità di monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini, anche tramite indagini specifiche, per rilevare la soddisfazione rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali, al fine di ottimizzare le modalità di erogazione e la fruibilità degli stessi;

Valutato che il sito web istituzionale rappresenta il front office dell'Ente e che quindi si possa utilizzare tale strumento per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini;

Ritenuto necessario sviluppare dei questionari anonimi di Customer Satisfaction da far compilare ai cittadini al fine di creare un database utile per monitorare criticità dei servizi e richieste degli utenti;

Rilevato che il sito internet del Comune di Gavorrano è già predisposto per l'elaborazione di questionari *on line*;

Premesso che tali questionari saranno inseriti dall'ufficio controlli interni e automazione nel sito web solo su richiesta dell'assessorato di riferimento o del Sindaco che provvederanno a fornire al suddetto ufficio sia le tematiche da trattare, sia le domande a risposta multipla ogni qualvolta si voglia effettuare una verifica del grado di soddisfazione dei cittadini;

Considerato che i dati relativi ai questionari saranno anonimi ed automaticamente elaborati in statistiche dal software del sito;

Premesso inoltre che i risultati delle indagini on line saranno pubblicati sul sito istituzionale dall'ufficio controlli interni ed automazione sempre e soltanto dopo il nulla osta degli amministratori;

Rilevato che l'ufficio controlli interni ed automazione pubblicherà i risultati dei questionari su richiesta dell'assessorato di riferimento;

Visto il Dlgs. N° 267/00 ("Testo unico degli Enti Locali")

Vista la Legge N° 150/00 ("Disciplina delle attività d' informazione e di comunicazione delle pubbliche Amministrazioni")

Vista la Legge N° 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali
")

ACQUISITI i pareri ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. n. 267/2000;

Con voti unanimi, favorevoli, legalmente espressi

DELIBERA

1. di dare mandato all'ufficio controlli interni ed automazione di inserire sul sito web istituzionale i questionari e le statistiche risultanti dagli stessi solo dopo precise istruzioni dell'assessorato di riferimento;
1. Con ulteriore votazione unanime e palese, dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. n. 267/2000.

- 1) PARERE DI REGOLARITA' TECNICA
- 2) PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE.

NON DOVUTO ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs.267/2000.

Gavorrano li, 01/07/2011

=====

IL PRESIDENTE
Massimo Borghi

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Angelo Ruggiero

=====

Affissa all'ALBO PRETORIO *on line* il 14/07/2011

Reg. n.
IL MESSO COMUNALE

=====

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Certificasi dal sottoscritto Messo Comunale che copia della presente deliberazione:

1) E' stata affissa all'Albo Pretorio *on line* del Comune il giorno 14/07/2011 per la
prescritta pubblicazione e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

IL MESSO COMUNALE

2) E' stata pubblicata come previsto al precedente punto n. 1, senza opposizioni.

IL MESSO COMUNALE

=====

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Generale certifica che la suesesa deliberazione:

È stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4, T.U.E.L. 18.8.2000 n.267.

Gavorrano, li.....

IL SEGRETARIO GENERALE

è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 3, T.U.E.L. 18.8.2000, n. 267, per il decorso di DIECI
giorni dalla sua pubblicazione all'albo pretorio.

Gavorrano, li

IL SEGRETARIO GENERALE