




PREMESSO che

- il Ministro Brunetta ha varato un'importante iniziativa denominata "Mettiamoci la faccia" volta a definire un percorso oggettivo di customer satisfaction per gli utenti che si rivolgono agli enti pubblici;
- l'iniziativa si basa sulle "emoticons" faccine che esprimono approvazione  , incertezza  , disapprovazione  , che verranno assegnate dai fruitori esterni/interni dei servizi erogati dal comune di Soveria Mannelli, attraverso la rilevazione può essere effettuata direttamente agli sportelli che erogano prestazioni o via web, oppure tramite telefono;

CONSIDERATO che

- i voti che gli utenti daranno possono essere utilizzati come criterio valutativo sia per la modifica di comportamenti non consoni alla soddisfazione del cliente/utente, sia per la valutazione del servizio che eroga la prestazione amministrativa, legandola in tal caso alla erogazione del premio di produttività o di risultato, per come prevede il nuovo decreto della Funzione Pubblica;
- la partecipazione al progetto prevede la sottoscrizione di un protocollo di intesa con il Dipartimento della funzione pubblica, con il quale le Amministrazioni partecipanti al Progetto si impegnano a seguire le linee guida emanate dal Ministero ed a coprire con risorse proprie gli oneri derivanti dalla sperimentazione;

PRESO ATTO che la rilevazione di customer satisfaction verrà effettuata tramite collegamento con il sito web del Comune di Soveria Mannelli e sarà pertanto a costo zero per l'Amministrazione, non richiedendo l'installazione di apparati quali totem o touchpad;

Con voti favorevoli unanimi;

DELIBERA

Tutto quanto premesso di:

- **aderire** all'iniziativa del Ministero della Funzione Pubblica ed Innovazione "Mettiamoci la Faccia";
- **sottoscrivere** con il Dipartimento della Funzione Pubblica apposito protocollo d'intesa per l'adozione delle linee guida da seguire per rilevare la customer satisfaction degli utenti che si rivolgono al Comune di Soveria Mannelli;
- **utilizzare** la metodologia del Ministero della Funzione Pubblica per la valutazione del personale che eroga i servizi per i cittadini;
- **trasmettere** il presente atto al Dipartimento della Funzione Pubblica di Roma;
- **dichiarare** la presente deliberazione immediatamente eseguibile, stante l'urgenza, con separata ed unanime votazione, ai sensi dell'art. 134 – comma 4 – del Dlgs 267/2000.

Deliberazione della Giunta Comunale n° 68 del 22/06/2009

Letto, confermato e sottoscritto

Il Presidente
DOTT. MARIO CALIGIURI

Il Segretario Comunale
DOTT.SSA MARIAGRAZIACRAPELLA

D.L.vo 18 agosto 2000 N° 267 – Art. 49 02/07/2009 Si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica Il Responsabile	D.L.vo 18 agosto 2000 N° 267 – Art. 49 Si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile. Il Responsabile dell'Area Finanziaria
--	--

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della deliberazione viene pubblicata all'albo Pretorio di questo Comune per **S** giorni consecutivi, dal **15** al , ai sensi e per gli effetti dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. n° 267/2000

Soveria Mannelli li **15**

Il Segretario Comunale
DOTT.SSA MARIAGRAZIACRAPELLA

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli Atti d'Ufficio

ATTESTA

- Che la presente Deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio nei termini sopra indicati ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. n° 267/2000, al N° _____ del **15** ;
- Che contestualmente all'affissione all'Albo è stata comunicata ai Capi Gruppo Consiliari in data ____ / ____ / _____ prot. n° _____.
- Che la presente Deliberazione è divenuta esecutiva in data 02/07/2009 in quanto:
 - Dichiarata immediatamente eseguibile ai dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n° 267/2000;
 - Entro 10 giorni non sono pervenute richieste ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs. n° 267/2000 ed essa pertanto è divenuta esecutiva il giorno successivo al decimo di pubblicazione.

Soveria Mannelli li **02/07/2009**

Il Segretario Comunale
DOTT.SSA MARIAGRAZIACRAPELLA