



Comune di Settimo Milanese
Provincia di Milano

**OGGETTO : INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DELLO
SPORTELLLO DEL CITTADINO**

Ufficio U.R.P.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Copia

N. 9 del 16/01/2008

**L'anno DUEMILAOTTO, addì SEDICI del mese di GENNAIO, alle ore 14.30, nella
Residenza Comunale - P.zza degli Eroi 5, convocata nei modi di legge, si è riunita la
Giunta Comunale.**

Eseguito l'appello risultano :

Cognome e Nome	Qualifica	Presenze
SACCHI Massimo	SINDACO	SI
FUSARI Pietro Fabio	VICE-SINDACO	SI
AIRAGHI Renzo	ASSESSORE	NO
BIANCHI Emilio	ASSESSORE	SI
CIPRESSI Maria Giovanna	ASSESSORE	SI
NARDI Vincenzina	ASSESSORE	SI
LUPACCINI Simona	ASSESSORE	SI
VICARIOTTO Laura	ASSESSORE	SI

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE Sig. Dott. Luigi Terrizzi.

Riconosciuta valida l' adunanza, essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. **SACCHI Massimo** Sindaco - assume la presidenza e dichiara aperta la seduta e la discussione sull' oggetto all'ordine del giorno.

IL PRESIDENTE
F.to Sacchi Massimo

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott. Luigi Terrizzi

OGGETTO : INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DELLO SPORTELLO DEL CITTADINO**LA GIUNTA COMUNALE**

Richiamate la deliberazione della Giunta Comunale n. 280 del 27/12/2002 e la determinazione dipartimentale n. 6053 del 31/07/2003 con le quali si approva la realizzazione di un progetto formativo finalizzato all'ottenimento della certificazione ISO 9001: Vision 2000 dello Sportello del Cittadino;

Preso atto del certificato n. 9159.CDSM emesso dall'ente Certificatore CSQ in data 09/06/2005 con il quale si certifica il Sistema Qualità dello Sportello del Cittadino del Comune di Settimo Milanese, per le attività di progettazione ed erogazione di servizi rilasciati dallo sportello polifunzionale del cittadino: servizio di informazione e protocollazione atti - servizi demografici - front office per tutti i servizi erogati dal Comune e gestione disservizi;

Considerato che sono state regolarmente effettuate le verifiche di pre-certificazione e di certificazione, nonché la prima e seconda verifica di mantenimento previste dall'incarico affidato alla predetta società IMQ;

Ricordato che con determinazione dipartimentale n. 6059 del 16/05/2007 si assume l'impegno di spesa per il rinnovo e il mantenimento del certificato per il triennio 2007/2009;

Considerato che il Sistema di Gestione della Qualità dello Sportello del Cittadino del Comune di Settimo Milanese prevede la programmazione periodica di specifiche indagini di customer satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e attivare le azioni di miglioramento ritenute più idonee;

Dato atto che è stato affidato alla Società Dasein di Torino l'incarico di un intervento formativo finalizzato alla rilevazione della customer satisfaction dei servizi comunali;

Ritenuto, in considerazione dell'imminente visita di certificazione totale, avviare prioritariamente la valutazione dei servizi erogati dallo Sportello del Cittadino;

Vista l'allegata proposta di questionario e relativo campione di utenti, effettuata a cura del Servizio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico;

Valutata la rispondenza con gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale;

Visto il vigente Statuto Comunale approvato con deliberazione del C.C. n. 53 del 29/10/2001;

Visto il parere reso ai sensi dell'art. 151 – comma 4 - del D. Lgs.vo n. 267/2000;

Con voti favorevoli unanimi, espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

Per i motivi esposti in premessa:

1. di avviare una indagine di customer satisfaction degli utenti dello Sportello del Cittadino di Settimo Milanese;
2. di approvare il questionario di rilevazione dei servizi dello Sportello del Cittadino che allegato al presente provvedimento ne forma parte integrante e sostanziale.



Customer Sportello 2007.d

IL PRESIDENTE
f.to Sacchi Massimo

SEGRETARIO GENERALE
f.to Dott. Luigi Terrizzi

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 124 del D. Lgs. 18.8.2000 n. 267, all' albo pretorio del Comune il giorno _____ e vi rimarrà pubblicata per 15 giorni consecutivi.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott. Luigi Terrizzi

dalla Residenza Municipale, li _____

Copia conforme all'originale, ad uso amministrativo.

SEGRETARIO GENERALE
Dott. Luigi Terrizzi

Settimo Milanese, li _____

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'
(art. 134 D. Lgs. 18/8/2000 n. 267)

Si dichiara che la seguente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134 comma 3° del D. Lgs 18/8/2000 n. 267 in data _____

F.to IL SEGRETARIO GENERALE