



# COMUNE DI TORRENOVA

Via B. Caputo - 98070 Torrenova (ME) - Part. IVA 01345160830 - tel.0941/785060

## DELIBERA DI GIUNTA

**N. 62 DEL 18/03/2022**

### ESTRATTO

pag. 1 di 2

OGGETTO	Linee di indirizzo per la realizzazione di indagini di customer satisfaction rivolte all'attività di sportello ex art. 19-bis d. lgs. 150/2009 e ss.mm.ii.
<b>ELEMENTI ESSENZIALI</b>	<p><b>PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE</b></p> <p>Di approvare le premesse quale parti integranti e sostanziali del presente dispositivo.</p> <p>Di procedere all'avvio di una indagine di Customer satisfaction attraverso questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali ed in modo particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- gli orari di apertura dei servizi;</li><li>- i tempi di attesa allo sportello;</li><li>- i tempi di risposta alle esigenze;</li><li>- la competenza della risposta.</li></ul> <p>Di procedere all'avvio di una indagine di Customer satisfaction attraverso questionari di gradimento per misurare il grado di soddisfazione degli utenti sul personale dipendente.</p> <p>Di approvare i questionari allegati alla presente per farne parte integrante e sostanziale.</p> <p>Di stabilire di svolgere l'indagine mediante la distribuzione dei questionari presso gli sportelli nel momento in cui gli utenti usufruiscono del servizio e di effettuarli per i seguenti servizi: biblioteca, mensa scolastica, personale, raccolta rifiuti, servizi cimiteriali, servizio polizia locale, servizio assistenza domiciliare, sportello anagrafe, sportello edilizia, sportello servizi sociali, SUAP, servizio trasporto scolastico;</p> <p>Di demandare ai Responsabili di P.O., l'adozione di tutti gli atti necessari per lo svolgimento delle suddette indagini di customer satisfaction.</p> <p>Di provvedere alla diffusione ed alla divulgazione dei suddetti questionari di gradimento alla cittadinanza mediante la pubblicazione all'albo pretorio on line, nella home page del sito web istituzionale e nella sezione amministrazione trasparente ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 del D.lgs. 33/2013.</p>



# COMUNE DI TORRENOVA

Via B. Caputo - 98070 Torrenova (ME) - Part. IVA 01345160830 - tel.0941/785060

## DELIBERA DI GIUNTA

**N. 62 DEL 18/03/2022**

### ESTRATTO

pag. 2 di 2

Di trasmettere il presente provvedimento alle Posizioni Organizzative e al Nucleo di Valutazione;  
Di dichiarare la presente immediatamente esecutiva ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 44/91.