



DELIBERAZIONE N. 65 DEL 6 MARZO 2012

UFF. RAGIONERIA

OGGETTO: REALIZZAZIONE SONDAGGI PER MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI - IMPEGNO DI SPESA 2012 - INTEGRAZIONE GRUPPO DI LAVORO.

LA GIUNTA

Visto il documento istruttorio redatto in data 5.3.2012 dal Settore Ragioneria, che di seguito si riporta:

Premesse:

- *l'art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) prevede la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali anche attraverso un sistema di monitoraggio permanente nel rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi delle aziende partecipate del Comune;*
- *la Giunta Comunale ha istituito, con delibera n. 317 del 20 settembre 2011, un apposito gruppo di lavoro formato dai Settori Ragioneria, (Controllo enti e società partecipate, Controllo di gestione) e Comunicazione per organizzare il sistema di rilevazione della customer satisfaction dei servizi pubblici;*

Dato atto che è opportuno integrare il suddetto gruppo di lavoro aggiungendo i dipendenti Alessia Moglie e Raffaele Principi del Settore Informatico, che hanno già fattivamente collaborato;

Il suddetto gruppo di lavoro ha elaborato un progetto per il rilevamento del gradimento dei servizi erogati dalle società partecipate attraverso la formulazione di appositi questionari da somministrare ai cittadini sia on line, sia a mano, attraverso il reclutamento di intervistatori;

Si è già concluso nel dicembre 2011 il monitoraggio sui servizi della società M&P Parcheggi;

Nel 2012 si dovrà procedere al rilevamento del gradimento dei servizi erogati da Anconambiente e Conerobus, con le modalità sopra citate, sia on line che tramite la consegna di questionari da parte di intervistatori;

E' necessario finanziare la spesa per il lavoro che dovranno svolgere gli intervistatori che consegneranno i questionari;



La spesa è quantificata forfettariamente in € 2.000,00 oltre Iva;

Tutto ciò premesso e considerato;

si propone quanto segue

- 1) di dare mandato all'Ufficio Comunicazione di reclutare gli intervistatori per la somministrazione cartacea dei questionari;*
- 2) di autorizzare il Dirigente del Settore Ragioneria a finanziare con successiva determinazione le spese per le due rilevazioni di gradimento dei servizi da effettuare nel corso del 2012;*
- 3) di integrare il gruppo di lavoro di cui alla deliberazione n. 317 del 20 settembre 2011 con i dipendenti del Settore Informatico Alessia Moglie e Raffaele Principi.*

*Il Responsabile del Procedimento
F.to Dott.ssa Paola Pierini*

sulla proposta di cui sopra si esprime:

Parere favorevole di regolarità tecnica

Parere favorevole di regolarità contabile

Ancona 5.3.2012

IL DIRIGENTE DEL SETTORE BILANCIO, ECONOMATO, ENTI E SOCIETA' PARTECIPATE

F.to Dott.ssa Donatella Seri

Ritenuto di condividere il documento per le motivazioni riportate e pertanto di poter far propria la proposta presentata;

Visto che la stessa riporta il parere favorevole di regolarità tecnica e contabile degli uffici interessati;

Con voti unanimi;

DELIBERA

- 1) di dare mandato all'Ufficio Comunicazione di reclutare gli intervistatori per la somministrazione cartacea dei questionari;



- 2) di autorizzare il Dirigente del Settore Ragioneria a finanziare con successiva determinazione le spese per le due rilevazioni di gradimento dei servizi da effettuare nel corso del 2012;
- 3) di integrare il gruppo di lavoro di cui alla deliberazione n. 317 del 20 settembre 2011 con i dipendenti del Settore Informatico Alessia Moglie e Raffaele Principi.

Il presente atto è dichiarato immediatamente eseguibile ad unanimità di voti, ai sensi dell'art. 134, comma IV, del TUEL D. Lgs. n. 267 del 18.8.2000.

PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO

IL PRESENTE ATTO VA PUBBLICATO, ATTESTANDO CHE E' STATO REDATTO IN OSSERVANZA DEL "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" (D.Lgs. 196/2003) E DELLE "LINEE GUIDA IN MATERIA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" PER FINALITA' DI PUBBLICAZIONE E DI DIFFUSIONE DI ATTI E DOCUMENTI DI ENTI LOCALI (Deliberazione del Garante n. 17 del 19.4.2007).

*Il Dirigente del Settore Bilancio, Economato,
Enti e Società Partecipate
F.to Dott.ssa Donatella Seri*