



*AAAC*

# COMUNE DI RAGUSA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 774  
del 3 NOV. 2003

OGGETTO: Adesione progetto attivato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Settore CANTIERI per l'innovazione su CUSTOMER SATISFACTION- determinazione obbiettivi , destinatari dell'indagine ed attori interni esterni

L'anno duemilatre \_\_\_\_\_ Il giorno tre Alle ore 10,10  
del mese di Novembre nel Palazzo di Città e nella consueta sala delle  
adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei  
Signori:

Presiede la seduta il Sindaco Ar. Andolino Selenino  
Sono presenti i signori Assessori:

	Presenti	Assenti
1. On.le Giorgio Chessari	<i>m'</i>	
2. Sig.ra Alessandra Failla	<i>m'</i>	
3. Sig.ra Giovanna Di Paola	<i>m'</i>	
4. Arch. Giovanni Carfi	<i>m'</i>	
5. On.le sen. Giovanni Battaglia	<i>m'</i>	
6. Dr. Antonio Di Paola	<i>m'</i>	
7. Prof. Carmelo La Porta		<i>m'</i>
8. Sig. Marco Di Martino	<i>m'</i>	

Assiste il Segretario Generale Dr. Giuseppe Nicoletti

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta e invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato

## LA GIUNTA MUNICIPALE

- Vista la proposta, di pari oggetto n. 589 Sett. XI del 29/10/03
- Visti i pareri favorevoli sulla proposta espressi ai sensi della L.R. 11/12/1991 n.48 e successive modifiche:
- per la regolarità tecnica, dal Responsabile del Servizio;
  - per la regolarità contabile, dal Responsabile del Servizio di Ragioneria;
  - sotto il profilo della legittimità, dal Segretario Generale del Comune;
- Ritenuto di dovere provvedere in merito;
- Visto l'art.15 della L.R. n.44/91 e successive modifiche;

ad unanimità di voti resi nelle forme di legge

### DELIBERA

1. Approvare la proposta di deliberazione indicata in premessa per farne parte integrante e sostanziale e farla propria.

### PROPOSTA PARTE INTEGRANTE

All.: *medicini di Cendriani per il progetto*

Letto, approvato e sottoscritto.

  
IL SINDACO

L'ASSESSORE ANZIANO  


  
IL SEGRETARIO GENERALE

Il sottoscritto messo comunale attesta che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio  
P/11/03 Primo giorno festivo successivo alla data di adozione.

La deliberazione rimarrà affissa fino al 23/11/03 per quindici giorni consecutivi.  
Ragusa, li 10/11/03

IL MESSO COMUNALE  
DONENICO SCHIAVONE

**Certificato di immediata esecutività della delibera**

- Certifico che la deliberazione è stata dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi del 2° Comma dell'Art.12 della L.R. n.44/91.
- Certifico che la deliberazione è stata dichiarata urgente ed immediatamente esecutiva ai sensi dell'Art.16 della L.R. n.44/91.

Ragusa, li \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

~~IL SEGRETARIO GENERALE  
- Dr. Gaspare Nicotri -~~

Certifico che, contestualmente all'affissione all'Albo, la deliberazione è stata trasmessa in copia ai capi gruppo consiliari, ai sensi del 4° Comma dell'Art.15 della L.R. n.44/91.

- Certifico che entro dieci giorni dall'affissione all'Albo è/non è stata formulata richiesta di sottoposizione a controllo dell'atto deliberativo, ai sensi dei commi 3° e 5° dell'Art.15 della L.R. 44/91, così come sostituito con l'Art.4 della L.R. 23/97.

Ragusa, li 10/11/03

IL SEGRETARIO GENERALE

~~Il sottoscritto messo comunale attesta che copia della presente deliberazione è rimasta affissa all'Albo Pretorio di questo Comune per quindici giorni consecutivi dal  
Ragusa, li \_\_\_\_\_ P/11/03 al 23/11/03  
IL MESSO COMUNALE~~

**Certificato di avvenuta pubblicazione della deliberazione**

Vista l'attestazione del messo comunale, certifico che la presente deliberazione, è stata affissa all'Albo Pretorio di questo Comune il giorno P/11/03 ed è rimasta affissa per quindici giorni consecutivi decorrenti P/11/03 senza opposizione.

Ragusa, li \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

~~IL SEGRETARIO GENERALE  
- Dr. Gaspare Nicotri -~~

**Certificato di avvenuta esecutività della deliberazione**

Certifico che la deliberazione è divenuta esecutiva dopo il decimo giorno della pubblicazione.

- Certifico che la deliberazione è divenuta esecutiva, avendo riportato il visto di legittimità del CO.RE.CO. - Sezione Provinciale di Ragusa, con decisione n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_
- Certifico che la deliberazione è divenuta esecutiva non avendo il CO.RE.CO adottato e comunicato provvedimento di annullamento nel termine di venti giorni dalla relativa ricezione.

Ragusa, li 20 NOV. 2003

IL SEGRETARIO GENERALE

~~- Dr. Gaspare Nicotri -~~

**CITTA' DI RAGUSA**

Per Copia conforme da servire per uso amministrativo.

IN FORMA ESECUTIVA

Ragusa, li 20 NOV. 2003

IL SEGRETARIO GENERALE





# COMUNE DI RAGUSA

SETTORE XI

Prot n. 568 Sett. XI del 29-10-2003

PIANIFICAZIONE E SVILUPPO  
ECONOMICO DEL TERRITORIO

## Proposta di Deliberazione per la Giunta Municipale

OGGETTO: Adesione progetto attivato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Settore CANTIERI per l'innovazione -su "CUSTOMER SATISFACTION"- determinazione obbiettivi , destinatari dell'indagine ed attori interni(esterni)

Il sottoscritto geom. Franco Cintolo, Responsabile del 4° servizio SUAP del Settore XI Sviluppo Economico, propone alla Giunta Municipale il seguente schema di deliberazione.

### LA GIUNTA MUNICIPALE

Premesso che il Dipartimento della Funzione Pubblica, a mezzo di CANTIERI per l'innovazione , ha avviato un'attività finalizzata al miglioramento complessivo della Pubblica Amministrazione attraverso percorsi innovativi in relazione ai metodi, alle analisi ed alle strategie che aiutano il cambiamento in termini di qualità di servizi , recupero di efficienza ecc. ..eccVisto .....

Atteso che la «customer satisfaction» può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche, in quanto :

1. può rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese di cittadini ed imprese
2. può favorire la comprensione dei bisogni latenti
3. può aiutare a cogliere idee,spunti, suggerimenti
4. può aiutare il superamento dei vincoli interni
5. può aiutare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche

consentendo la progettazione ed il miglioramento dei *sistemi di erogazione dei servizi*, mirati sui bisogni dei cittadini utilizzando al meglio le risorse disponibili con particolare attenzione a

- I. definire in modo strategico sia nuovi pacchetti di servizi sia interventi di miglioramento di quelli esistenti
- II. definire il livello di coinvolgimento e di partecipazione al servizio da parte dell'utente- cliente

Vista la proposta di pari oggetto n. 568 del Settore XI in data 29/10/2003

Ritenuto di dovere provvedere in merito;  
Visto l'art.15 della L.R. n.44/91 e successive modifiche;  
ad unanimità di voti, resi nelle forme di legge;

## DELIBERA

1. Aderire al progetto attivato dal Dipartimento della Funzione Pubblica - Settore CANTIERI per l'innovazione su " CUSTOMER SATISFACTION"
2. Determinare come obiettivo primario dell'adesione al progetto il miglioramento del livello di servizio reso e come servizio,destinatario dell'indagine, il servizio dell'area anziani o disabili
3. Individuare come coordinatore del progetto e referente dello stesso per il Dipartimento della Funzione Pubblica il dipendente geom. Franco Cintolo , funzionario capo servizio e responsabile del SUAP
4. Dare mandato al dirigente del Settore Gestione e Sviluppo delle risorse umane, in collaborazione con il coordinatore del progetto, di individuare il gruppo di lavoro che sarà costituito da n. 5 dipendenti con le caratteristiche riportate nella relazione allegata ed in funzione del servizio individuato come destinatario dell'indagine
5. Riservarsi di adottare specifici atti di impegno di spesa per l'acquisizione di eventuali apporti esterni di natura altamente specialistica se ciò dovesse essere ritenuto necessario per la predisposizione dell'indagine preliminare e nella elaborazione del questionario
6. Dare atto che la presente delibera non comporta specifici impegni di spesa se non quelli derivanti dall'applicazione ed attuazione dei vigenti contratti di lavoro per il personale degli EE.LL se ed in quanto necessari.

---

relazione parte integrante  
allegati : materiale di Cantieri per il progetto

Ai sensi e per gli effetti della L.R. 11/12/1991, n.48 e art. 12 L.R. 30/2000, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica.

Si da atto che la retroscritta proposta non comporta, ne' direttamente ne' indirettamente, oneri finanziari, ne' presenta alcuno degli aspetti contabili, finanziari e fiscali previsti dalle vigenti norme, per cui il parere della regolarità contabile non è necessario in quanto si risolverebbe in atto inutile.

Ragusa li, 29/10/03



Il Dirigente  
Dr. Giuseppe Mirabelli

Ragusa li, \_\_\_\_\_

Il Dirigente

Ai sensi e per gli effetti della L.R. 11/12/1991, n.48 e art. 12 L.R. 30/2000, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile.

Si esprime parere favorevole in ordine legittimità.

L'importo della spesa di €. \_\_\_\_\_  
Va imputata al cap. \_\_\_\_\_

Ragusa li, \_\_\_\_\_

Il Responsabile del Servizio Finanziario

Ragusa li, 3.11.03

Il Segretario Generale



Motivazione dell'eventuale parere contrario:

Da dichiarare di immediata esecuzione

### Allegati – Parte integrante:

1) Relazione

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Ragusa li, 29/10/03

Il Responsabile del Procedimento  
geom. Franco Cintolo



Il Capo Settore  
Dr. Giuseppe Mirabelli

Visto: L'Assessore al ramo

*[Handwritten signature]*