



COMUNE DI PIMENTEL

Provincia di Cagliari

DETERMINAZIONE UFFICIO RAGIONERIA

N. 68 del 16/03/2010

copia

OGGETTO: “Mettiamoci la faccia” – Piano di Sperimentazione per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

VISTI i decreti del Sindaco n. 01/R e 02/T del 04/01/2010 relativi alla nomina di Responsabili dei Servizi;
RICONOSCIUTA per gli effetti di cui agli artt. 107 commi 1,2,3 e 109 comma 2 del D. Lgs. 267/2000, la propria competenza per l'adozione del presente atto determinativo;

RILEVATO che la giunta Municipale con deliberazione n. 15 del 23.02.2010 ha aderito al progetto sperimentale del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione “Mettiamoci La Faccia”;

DATO ATTO che il progetto denominato “METTIAMOCI LA FACCIA” si propone di rilevare la valutazione della qualità percepita per il servizio utilizzato attraverso l'utilizzo di strumenti semplici ed intuitivi;

FATTO PRESENTE che l'iniziativa “METTIAMOCI LA FACCIA” sarà sperimentato per n. 09 mesi con decorrenza 01.04.2010 fine 31.12.2010 per gli sportelli di stato civile, tributi e protocollo (a turno per tre mesi ciascuno);

VISTO il T.U. 267 del 18/8/2000;

D E T E R M I N A

Di prendere atto della premessa;

Di avviare la sperimentazione dal 01/04/2010 come segue:

Responsabile	Mascia Anna Maria
Telefono	07098004103
Fax	0709800340
e- mail	cpimentel@tiscali.it
P.E.C.	amministrativofinanziario@pec.comune.pimentel.ca.it
Collaboratore esterno	Ing. Concu Raimondo

1. Servizi di sportello coinvolti nella sperimentazione

Sede	Servizi	N. Sportello	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
Comune di Pimentel Via Zanardelli n. 1 – 09020 Pimentel -	Stato Civile, anagrafe, elettorato.	01 un operatore	Touch pad n. 01	Dal 01.04.2010 Al 30.06.2010
	Servizio Tributi	02 operatori		Dal 01.07.2010 Al 30.09.2010
	Servizio Protocollo	01 operatore		Dal 01.10.2010 Al 31.12.2010

2. Servizi Web coinvolti nella sperimentazione

Nessun servizio coinvolto nella sperimentazione

3. Iniziative di comunicazione interna/esterna prevista:

Incontro con i responsabili delle strutture coinvolte	16.03.2010
Incontro con i collaboratori direttamente interessati	Dal 16.03.2010 sino al 31.12.2010 all'occorrenza
Attività di presidio presso la sede coinvolta	Dal 01.04.2010 al 31.12.2010

Comunicazione esterna

Faccine emoticons a scorrimento continuo sul monitor ove avviene la prenotazione da parte degli utenti	16.03.2010
Istruzioni operative relativo al servizio	16.03.2010
Distribuzione di materiale pubblicitario nel paese a mezzo manifesti da affiggere all'albo pretorio e nei pubblici esercizi e locali pubblici	16.03.2010
Attività di comunicazione sul sito istituzionale	17.03.2010
Pubblicazione di report periodici (frequenza mensile) sul sito istituzionale	A partire dal mese di maggio 2010
Informativa sindacale sottoscrittori del CCNL	17.03.2010
Allo staff di "Mettiamoci la faccia"	e-mail: mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it

AVVERTE

Che, ai sensi del quarto comma dell'articolo 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi), avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso:

- giurisdizionale al T.A.R. di Sardegna ai sensi dell'art. 2, lett. b) e art. 21 della L. 1034/1971 e ss. mm. entro il termine di sessanta giorni dalla data di scadenza del termine di pubblicazione [ove previsto dal regolamento comunale] ovvero da quello in cui l'interessato ne abbia ricevuta la notifica o ne abbia comunque avuta piena conoscenza;
- straordinario al Presidente della Repubblica per i motivi di legittimità entro 120 giorni decorrenti dal medesimo termine di cui sopra ai sensi dell'articolo 8 del D.P.R. 24.1.1971, n. 1199

Sottoscrizione

Pimentel li 16.03.2010

Il Responsabile del Servizio
F.to Anna Maria Mascia

Adempimenti ed efficacia del provvedimento

Per accettazione e presa visione dell'iniziativa

Il Responsabile del Servizio Tecnico
F.to Cappai Marino

Gli Operatori di sportello coinvolti
F.to Deidda Ornella e Spiga Giampaolo
F.to Scano Franca
F.to Foddi Merced

Visto:
Pimentel li 16.03.2009

Il Responsabile del Servizio
F.to Anna Maria Mascia

Si certifica che il presente provvedimento è stato trasmesso all'ufficio competente per essere pubblicato all'albo pretorio per 15 giorni consecutivi. N. Reg. _____

Pimentel li
L'incaricato

Il Responsabile del Servizio
F.to Anna Maria Mascia

Copia conforme all'originale
Pimentel li 16/03/2010

Il Responsabile del Servizio
Mascia Anna Maria