

Repubblica Italiana

Codice fiscale: 80012000826
Partita IVA: 02711070927

REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DELLE AUTONOMIE
LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Dipartimento delle Autonomie Locali
Area 1 Affari Generali, relazioni esterne e comunicazione
Via Trinacria, 34-36 90144 - Palermo

Trasmesso solo via e-mail

Prot. n. 19884

Palermo 24/10/2012

A tutti i Comuni e Province della Sicilia
Uffici URP

LORO SEDI

OGGETTO: Rilevazione della *Customer satisfaction* del sito web. Nota informativa

La diffusione di internet come strumento di accesso alla Pubblica Amministrazione ha favorito l'erogazione dei servizi resi dalla stessa attraverso canali telematici al fine di semplificare, migliorare e rendere più trasparente il rapporto con i cittadini.

L'art. 11 c.1 del D.lgs nr. 150/2009 introduce il concetto di "trasparenza assoluta" che presuppone l'accesso a tutte le informazioni pubbliche da parte dell'intera collettività, attraverso la consultazione dei siti web delle pubbliche amministrazioni i quali rappresentano lo sportello virtuale cui l'utenza si può indirizzare per ottenere informazioni di carattere generale e fruire dei servizi offerti on line.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale stabilisce che i siti realizzati dalle Pubbliche Amministrazioni "rispettino i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza dell'informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità omogeneità ed interoperabilità"

Più, recentemente il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha emanato la direttiva del 26 novembre 2009 n. 8 che prevede, tra l'altro, il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni rese on line al cittadino e in tal senso si è reso necessario prevedere la realizzazione di strumenti di ascolto finalizzati al rilevamento del gradimento dei servizi e delle informazioni restituite ai cittadini in modalità on line.

Al fine di definire l'attuazione di nuove strategie di intervento e di programmi di miglioramento si è ritenuto di realizzare uno strumento specifico volto a misurare la soddisfazione di quanti si rivolgono a questo Dipartimento attraverso la rete e pertanto è stato predisposto un modello di rilevazione ("Questionario") on line volto a misurare la soddisfazione degli utenti in merito all'accessibilità, alla trasparenza ed alla fruibilità dei dati pubblicati sul sito istituzionale, coinvolgendo quanti si collegano al sito, che così potranno esprimere le proprie valutazioni e fornire suggerimenti partecipando così al miglioramento dello stesso.

Attraverso il riscontro effettuato dagli stessi utenti, (Autonomie locali, Associazioni, privati cittadini, ecc.) sarà possibile individuare le aree suscettibili di un eventuale miglioramento, determinando in tal modo le priorità di intervento.

Il questionario è pubblicato nella home page del sito web di questo Dipartimento e potrà essere compilato on line.

Si invitano codesti Uffici, qualora ritenuto utile, di darne ampia diffusione alla rispettiva utenza.

IL DIRIGENTE GENERALE
(Dr. *Luciana Giammanco*)


