



UFFICIO URP

DETERMINAZIONE N. 08 DEL 12-11-2018

REGISTRO GENERALE N. 1092 DEL 13-11-18

ORIGINALE

OGGETTO: Approvazione questionario “customer satisfaction”. Rilevazione della qualità dei servizi dell'Ente erogati ai cittadini.

IL CAPO SETTORE

Premesso che la misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione fondamentale e strategica per l'Ente, poiché consente di verificare il livello di efficacia/efficienza di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della performance;

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 15 del 30/01/2018, a modifica della Deliberazione di G.C.n. 13 del 29/01/2018, con al quale è stato approvato il Funzionigramma dell'Ente di cui al nuovo schema approvato con Deliberazione della G.C. n. 237 del 29/12/2017;

Che tra le competenze attribuite al Settore X Staff del Sindaco-Urp e Protezione Civile, per l'Ufficio URP è prevista, nel Funzionigramma, la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e degli altri stakeholder come azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità;

Considerato che tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di customer satisfaction, in primis, si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente;

Ritenuto, pertanto, procedere all'approvazione del modello/questionario dei dati che, allegato alla presente, ne costituisce parte integrante e sostanziale della presente;

Viste le rispettive Determinazioni Sindacali n. 50 del 29/12/2017, n. del 01 del 05/01/2018 e n. 23 del 31/10/2018 di conferimento degli incarichi dirigenziali fino al 31/12/2018;

Visto il vigente Regolamento comunale sull'ordinamento generale degli Uffici e dei Servizi;

Viste le LL.RR. nn. 48/91, 10/91, 7/92, 23/98 e 30/2000 e ss.mm.ii.;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto il D.Lgs. 18/08/2000;

DETERMINA

Per le ragioni espresse in normativa che qui si intendono integralmente richiamate:

1. **Di approvare** il modello/questionario che allegato alla presente ne costituisce parte integrante e sostanziale della presente;
2. **Di dare atto** che il presente provvedimento sarà pubblicato all'Albo Pretorio on line dell'Ente per 15 gg. consecutivi nonché nella sezione “Amministrazione Trasparente”, ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.

Il Responsabile dell'Ufficio

B.ssa Irene Barone
Irene Barone



Il Capo Settore
Ing. Andrea Pisani

Andrea Pisani



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio Comunale di Ragusa
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - URP
VIA Nazionale 33 97018 SCICLI RG
urp@comune.scicli.rg.it
tel 0932/839211



QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

*La preghiamo di compilare questo foglio,
la Sua collaborazione ci consentirà di migliorare i nostri servizi.*

► A quale di questi uffici si è rivolto per trattare una Sua pratica o averne notizie?

- Ufficio Protocollo
- Ufficio Segreteria Generale
- Ufficio Entrate
- Ufficio Ragioneria – Servizio Finanziario
- Ufficio Istruzione e Cultura
- Ufficio Servizi Sociali
- Ufficio Tecnico: Settore LL.PP. e programmazione delle OO.PP.
- Ufficio Tecnico: Settore Urbanistica – Edilizia – Suap
- Ufficio Tecnico: Settore Ambiente – Patrimonio – Manutenzione
- Ufficio Stato civile e anagrafe
- Polizia Municipale




► Vuole indicare il nome della persona con la quale ha parlato? Sì No

► Se ha risposto Sì alla precedente domanda indichi di seguito il cognome e nome della persona con la quale ha parlato:
















COGNOME:

NOME:

► Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'Ufficio contattato:

	Livello di gradimento alto
	Livello di gradimento medio
	Livello di gradimento basso

► Vuole specificare i motivi del Suo giudizio sui servizi erogati?

	Soddisfatto (livello alto)	Abbastanza soddisfatto (livello medio)	Insoddisfatto (livello basso)
Assistenza alla pratica			
Chiarezza delle informazioni			
Correttezza delle informazioni			
Tempestività nelle risposte			
Cortesìa del personale contattato			

► Potrebbe segnalarci i motivi del Suo eventuale livello di insoddisfazione?

► Se è già stato in passato presso l'Ufficio, trova che la qualità del servizio sia:




Peggiorata

Invariata

Migliorata

► In cosa il servizio è peggiorato o migliorato

► Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento per il pubblico:

	Molto
	Poco
	Per Niente

Suggerimenti generali

Le chiediamo ancora un po' di pazienza, la compilazione di quest' ultima parte del questionario è assolutamente facoltativa e i dati verranno utilizzati a fini esclusivamente statistici.

Sesso : Maschile Femminile

Età: 18-30 31-40 41-50 51-60 oltre 60

Titolo di Studio:
Licenza elementare Licenza media Inferiore Media Superiore Laurea

Professione:

Lav. Dipendente	<input type="checkbox"/>
Lav. Autonomo	<input type="checkbox"/>
Libero professionista	<input type="checkbox"/>
Studente	<input type="checkbox"/>
Casalinga	<input type="checkbox"/>
Pensionato	<input type="checkbox"/>
Disoccupato	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>

Data:.....