

COMUNE DI SCICLI



Libero Consorzio Comunale di Ragusa
SETTORE IV



Gare - Contratti - Anticorruzione/Trasparenza Controllo di Gestione
- Provveditorato ed Utenze

DETERMINAZIONE N. 16 DEL 08.02.2019

REGISTRO GENERALE N. 112 DEL 8-2-19

OGGETTO: Approvazione questionario di Customer satisfaction – Settore IV Gare - Contratti - Anticorruzione/Trasparenza Controllo di Gestione - Provveditorato ed Utenze

IL RESPONSABILE DI P. O.

Premesso che:

- la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni un processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati in un'ottica di riprogettazione e miglioramento della performance organizzativa;
- ai sensi dell'articolo 8 del D. Lgs. n. 150/2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne, tra le misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, attraverso modalità interattive;
- il succitato decreto legislativo n. 150/2009, tra gli strumenti di valutazione e misurazione, annovera, l'attività di *Customer Satisfaction*;

Considerato che:

- il Settore IV Gare - Contratti - Anticorruzione/Trasparenza Controllo di Gestione - Provveditorato ed Utenze nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza ed avviare un percorso di miglioramento delle attività operative dei servizi ad esso assegnati ha necessità di disporre di una serie di strumenti di gestione in grado di rilevare inefficienze, difficoltà ed informazioni utili per la risoluzione dei relativi problemi;
- che la misurazione e valutazione del grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative della qualità percepita e quella attesa di chi utilizza i servizi del Settore Gare - Contratti - Anticorruzione/Trasparenza Controllo di Gestione - Provveditorato ed Utenze è rilevabile attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento;
- che in quest'ottica si colloca anche l'adozione di strumenti di customer satisfaction;

Visto il questionario Customer satisfaction all'uopo predisposto e che si allega al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;

Ritenuto procedere all'approvazione dello stesso;

Rilevato che il presente provvedimento non comporta impegno spesa e pertanto non è necessario il visto di regolarità contabile espresso ai sensi dell'art.151, comma 4, del D. lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;

Vista la determina Sindacale n. 50 del 29.12.2017 di conferimento degli incarichi ai titolari di Posizioni Organizzative e la successiva determina n. 27 del 31.12.2018 di proroga degli stessi fino al 31.03.2019;

Vista la delibera di G.C. n. 100 del 26.06.2018 avente ad oggetto: " Approvazione del Piano provvisorio della performance. Assegnazione obiettivi operativi ai responsabili di P.O. per l'anno 2018";

Visti

- la legge 190/2012 " disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione nella Pubblica Amministrazione";

- la delibera di Giunta Comunale n. 16 del 31.01.2018 di approvazione piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza per il triennio 2018-2020;

Dato atto che non sussistono situazioni, neppure potenziali, di conflitto di interessi in capo ai soggetti di cui all'art. 6 bis della L. 241/1990, come introdotto dall'articolo 1, comma 41, della legge 6 novembre 2012, n. 190;

Vista la delibera di G.C. n. 10 del 31.01.2014 con la quale è stato approvato il codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Scicli;

Visto il D. Lgs. 150/2009;

Visto il vigente regolamento comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi;

Visto il D. lgs. n. 267/2000 e smi;

DETERMINA

Per le ragioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di approvare il questionario *Customer Satisfaction*, da sottoporre agli utenti che fruiscono dei servizi del IV Settore Gare - Contratti - Anticorruzione/Trasparenza Controllo di Gestione - Provveditorato ed Utenze, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e migliorare la qualità dei servizi resi, che sotto la lettera a), si allega al presente provvedimento formandone parte integrante e sostanziale;
2. di procedere alla somministrazione del suddetto questionario all'utenza, per la compilazione in forma anonima, con la modalità " distruzione modulo cartaceo " in loco e mediante pubblicazione all'albo pretorio on line dell'ente;
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri finanziari a carico del bilancio comunale;
4. 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 così come modificato ed integrato dal D. Lgs. 97/2016;
5. di trasmettere il presente provvedimento al servizio segreteria per gli adempimenti di competenza.



Il Responsabile di P.O.

(Dott.ssa Maria Rosa Porvelli)

Maria Rosa Porvelli



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio Comunale di Ragusa

Settore IV

Gare-Contratti – Anticorruzione/Trasparenza- Controllo di Gestione –
Provveditorato e Utenze



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Settore IV

**Gare-Contratti – Anticorruzione/Trasparenza- Controllo di Gestione –
Provveditorato e Utenze**

Gentile Signore/i

Questo Settore sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi offerti dal Settore IV “Gare-Contratti – Anticorruzione/Trasparenza- Controllo di Gestione – Provveditorato e Utenze”.

Rispondendo al Questionario, ogni compilatore ha la possibilità di offrire il suo contributo per il miglioramento di tali servizi.

Vorremmo, pertanto, chiederVi di rispondere alle domande contenute nel Questionario, in quanto la Vostra opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Vostre aspettative.

Vi informiamo che il Questionario è **anonimo** e, quindi, non deve essere firmato. Le risposte fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici interni.

Vi preghiamo di compilare il questionario e di riconsegnarlo o via e-mail al seguente indirizzo : provveditorato@comune.scicli.rg.it o imbucandolo negli appositi contenitori predisposti presso i nostri uffici.

Grazie per la collaborazione

► Per quali motivi si è rivolto al IV Settore – Ufficio _____ ?

- Richiedere copie di contratti
- Iscrizione albo fornitori
- ottenere informazioni su procedure d'appalto
- altri motivi: _____

► Ha mai utilizzato il sito internet del Comune di Scicli/ amministrazione trasparente per informazioni o chiarimenti?

- si
- no

Se si per quale motivo (sono possibili più risposte)

- acquisire informazioni su procedure di affidamento
- acquisire documenti/modulistica
- altri motivi _____

► 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)
Competenza e preparazione del personale			
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:.....