

Città Metropolitana di Messina SEGRETERIA GENERALE SERVIZIO TRASPADENZA EVAP

Oggetto: Rimodulazione Scheda Customer Satisfaction sulla qualità dei servizi resi dall'Ente.

D 1.			. 1			T	. •
Raccolta	Generale	presso	11	Serv	1Z10	Intorm	atico

Proposta n. 878 del 01/08/2017

DETERMINAZIONE N. 833 del 07/08/2017

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

- Premesso che con Deliberazione del Commissario Straordinario con i Poteri della Giunta Provinciale n. 250/CG del 26.11.2015 è stata approvata la Modifica al Regolamento di Organizzazione degli Uffici e del Servizi e Riassetto della Struttura Organizzativa;
- Che con Deliberazione del Commissario Straordinario con i Poteri della Giunta Provinciale n. 47 del 15.03.2016 è stata approvata la Modifica della Macrostruttura organizzativa e del Piano delle Competenze dell'Ente;
- Che tra le competenze del Servizio Trasparenza e URP vi è l'attivazione di processi di verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento dell'utenza sia esterna che interna;
- Che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è accreditato a supportare l'utente nei rapporti con la pubblica Amministrazione;
- Che con determinazione del Segretario Generale n.503 del 29/04/2016 è stata adottata la scheda Customer Satisfaction tendente a verificare la qualità dei servizi erogati dall'Ente;
- Che al fine di migliorarla qualitativamente e renderla fruibile all'utenza anche sul sito istituzionale dell'Ente, si rende necessario la rimodulazione dell'attuale scheda Customer Satisfaction, così come da modello che si allega alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;
- Sentito il NIV che ha espresso parere favorevole nella seduta del 07/07/2017;

- **Vista** la Legge 150/2000;
- **Vista** la Legge 190/2012;
- **Visto** il D. Lgs 33/2013;
- **Visto** il D. Lgs 39/2013;
- Visto il Codice di Comportamento dell'Ente;
- Visto lo Statuto;

PROPONE CHE IL SEGRETARIO GENERALE

DETERMINI

- Adottare la nuova scheda di rilevazione della Customer Satisfaction tendente a verificare la qualità dei servizi erogati dall'Ente allegata alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale.

Messina, li 31/07/2017

Il Responsabile dell'Ufficio

Gabriella Allia

Il Responsabile del Servizio

Sebastiano De Salvo

IL SEGRETARIO GENERALE

Vista la superiore proposta;

Considerato che la stessa è conforme alle disposizioni di legge e ai regolamenti attualmente vigenti;

DETERMINA

- **Adottare** la rimodulazione della scheda Customer Satisfaction tendente a verificare la qualità dei servizi erogati dall'Ente allegata alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;

Trasmettere il presente provvedimento:

- Al Commissario Straordinario;
- Alla I Direzione Servizio Affari Generali e Legali affinchè disponga la sua pubblicazione all'Albo on-line;

Messina, li 31.4.2017

Il Segretario Generale

Avv. Anna Varia TB/BODG

Sulla presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'art.5 del Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione n. 26/CC del 21.03.2014, si esprime parere di regolarità tecnico amministrativa favorevole.

Li 31.4.2017

II SEGRETARIO GENERALE

• PARERE PREVENTIVO REGOLARITA' CONTABILE E ATTESTAZIONE FINANZIARIA

(art. 12 della L.R. n. 30 del 23/12/2000 e ss.mm.ii art. 55 comma 5 della Legge 142/90 recepita con L.R. n. 48/91 e ss.mm.ii.)

> 2° DIR SERVIZI FINANZIARI UFFICIO IMPEGNI VISTO PRESO NOTA Messina 10 10 17 Il Funzionario

Il Dirigente del Servizio Finanziario

IL DIRIGENTE F.

Dott. Massimp Range

VISTO DI COMPATIBILITA' MONETARIA

Attestante la compatibilità del pagamento della suddetta spesa con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica (art. 9 comma 1, lett.a), punto 2 del D.L. 78/2009)

Data, 04-03-2017

II Responsabile del servizio

Sebastiano De Salvo

Il Dirigente del Servizio Finanziario

IL DIRIGENTE F. F.

Dott. Massimo Ranieri

Il Segretario Generale

Avv. Anna Maria RIPODO



si

no



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA Questionario di gradimento dei servizi erogati dall'Ente

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di migliorare i servizi resi, facendo sì che gli stessi siano il più possibile in linea con le aspettative ed i bisogni dei cittadini.

MODULO 1

CONOSCENZA E ASPETTATIVE DELL'UTENZA NEL CONFRONTI DELL'URP

Quante volte le è capitato di recarsi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città Metropolitana di Messina? raramente mai □ spesso Come è venuto a conoscenza dell'URP? □ pubblicazioni □ recandosi presso la Città Metropolitana di Messina Per quale tipo di informazioni si è rivolto all'URP? □ accesso ai documenti amministrativi □ iter procedimenti amministrativi □ tariffe passi carrabili □ informazioni turistiche □ altro _____ E' soddisfatto del Servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico? altro _____ si no E' soddisfatto della cortesia, disponibilità, competenza, professionalità degli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?

MODULO 2

CONOSCENZA E ASPETTATIVE DELL'UTENZA RIGUARDO AI SERVIZI EROGATI

Per quale area o servizio si è recato alla Città Metropolitana di Messina?

□ SINDACO METROPOLITANO E' soddisfatto dei servizi resi dal Gabinetto del Sindaco Metropolitano? altro si no □ SEGRETERIA GENERALE E' soddisfatto dei servizi resi dal Gabinetto del Segretario Generale? si no altro □ AREA AFFARI GENERALI – LEGALI E DEL PERSONALE E' soddisfatto dei servizi resi dall'area Affari Generali – Legali e del Personale? altro _____ si no ☐ AREA AFFARI FINANZIARI E TRIBUTARI E' soddisfatto dei servizi resi dall'Area Affari Generali – Legali e del Personale? altro si no □ AREA VIABILITA' METROPOLITANA E' soddisfatto dei servizi resi dall'Area Viabilità Metropolitana? altro_____ si no □ AREA SERVIZI TECNICI GENERALI

E' soddisfatto dei servizi resi dall'Area Servizi Tecnici Generali?

altro

si

no

Br

□ AREA SVILUPPO ECONOMICO E POLITICHE SOCIALI

si no altro				
E' soddisfatto dei servizi resi dall'Area Ambiente? si no altro				
altro				
AREA AFFARI TERRITORIALI E COMUNITARI E' soddisfatto dei servizi resi dall'Area Affari Territoriali e Comunitari? si no altro				
E' soddisfatto dei servizi resi dall'Area Affari Territoriali e Comunitari? si no altro				
si no altro				
□ POLIZIA METROPOLITANA				
•				
E' soddisfatto dei servizi resi dalla Polizia Metropolitana?				
si no altro				
~~~ ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				
Ritiene che i servizi vengano erogati con tempestività?				
si no altro				
Ritiene che i moduli per richiedere il servizio siano di semplice compilazione?				
si no altro				
si no altro				



MODULO 3

CONOSCENZA E ASPETTATIVE VERSO I MEZZI DI COMUNICAZIONE

Attraverso quale mezzo acquisisce le informazioni?
□ contatto diretto con gli uffici □ stampa □ sito internet
□ altro
Utilizza il sito internet della Città Metropolitana di Messina per reperire informazioni?
si
Come gradirebbe ricevere informazioni dalla Città Metropolitana di Messina?
□ di persona □ telefono □ e-mail □ posta □ sms
□ sito web □ altro
DATI ANAGRAFICI
Sesso M F G
Età □ meno di 18 □ tra i 18 e i 25 □ tra i 26 e i 35 □ tra i 36 e i 50
□ trai61 e i 60 □ oltre i 60
Professione □ studente/ssa □ lavoratore/lavoratrice □ disoccupato/a
□ casalinga/o □ pensionato/a □ altro
Titolo di studio elementare media inferiore media superiore
□ laurea
Nazionalità 🗆 italiana 🗆 comunitaria 🗆 extracomunitaria

Il presente questionario è redatto in forma anonima, le risposte ed i dati forniti saranno utilizzati al solo scopo di effettuare rilevazioni statistiche per migliorare la qualità dei servizi resi.

