



Città Metropolitana di Messina
(Legge Regionale N.15 del 04.08.2015)

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

Raccolta Generale presso il Servizio Informatico

Proposta n. 503 del 29/06/2016

DETERMINAZIONE N. 479 del 04/05/2016

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 dei 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** si rende necessario adottare la scheda di Customer Satisfaction tendente a verificare la qualità dei servizi erogati dall'Ente allegata alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;
- **Sentito** il N.I.V. che si è espresso nella seduta del 7 Aprile 2016;
- **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 scheda relativa alla Customer Satisfaction tendente a verificare la qualità dei servizi erogati dall'Ente allegata alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale.

Messina, li 27 APRILE 2016

Il Responsabile dell'Ufficio
Anna Maria Lamponica
Anna Maria Lamponica

Il Responsabile del Servizio
Sebastiano De Salvo
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 scheda di 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;
- Al N.I.V.
- Alla I Direzione Servizio Affari Generali e Legali affinché disponga la sua pubblicazione all'Albo on-line;

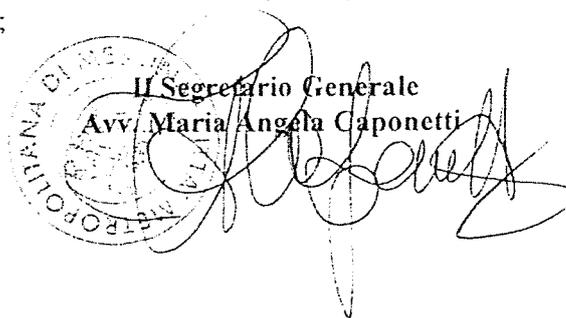
Messina, li 28 APR. 2016

Il Segretario Generale
Avv. Maria Angela Caponetti
Maria Angela Caponetti



Sulla presente determinazione del Segretario Generale, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sui controlli interni approvato con Deliberazione 26/CG del 21.03.2014, si esprime pareri di regolarità tecnico-amministrativa **FAVOREVOLE**;

Li 20 APR. 2016


Il Segretario Generale
Avv. Maria Angela Caponetti

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 02/05/2016

II SEGRETARIO GENERALE
Avv. Maria Angela Caponetti

• 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.)

Si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile ai sensi del Regolamento provinciale sui controlli interni;

Data 02/05/2016

2° DIR. SERVIZI FINANZIARI
UFFICIO IMPEGNI
VISTO PRESO NOTA
Messina 02/05/2016 Il Funzionario

Il Dirigente del Servizio Finanziario

Dot. SSA Maria Grazia Nulli

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 02/05/2016

Il Responsabile del servizio

Sebastiano De Salvo

Il Dirigente del Servizio Finanziario

Il Segretario Generale
Avv. Maria Angela Caponetti



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

(L.R. N. 15 DEL 04.08.2015)

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 nei confronti dell'URP

1) Quante volte le è capitato di recarsi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città Metropolitana di Messina?

- spesso
- raramente
- mai

2) Come è venuto a conoscenza dell'U.R.P.?

- pubblicazioni (depliant informativi, internet, ecc.)
- recandosi presso la Città Metropolitana di Messina
- non conosco
- altro

Per quale tipo di informazioni si è rivolto all'Urp?
(possibili più risposte)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> orario di apertura al pubblico degli uffici | <input type="checkbox"/> iter gestione pratiche amm.ve |
| <input type="checkbox"/> accesso ai documenti amministrativi | <input type="checkbox"/> annullamento verbali di contravvenzione |
| <input type="checkbox"/> informazioni turistiche | <input type="checkbox"/> opportunità lavoro |
| <input type="checkbox"/> bandi di concorso | <input type="checkbox"/> eventi sul territorio |
| <input type="checkbox"/> tariffe passi carrabili etc. | <input type="checkbox"/> servizi al cittadino |
| <input type="checkbox"/> risarcimento danni | <input type="checkbox"/> compilazione modulistica |
| <input type="checkbox"/> ricerche storiche | <input type="checkbox"/> altro..... |

- E' Soddisfatto del Servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

- E' soddisfatto della cortesia, disponibilità, competenza, professionalità degli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Modulo 2 – Conoscenza e aspettative dell'utenza riguardo ai servizi erogati

4) Per quali servizi si è recato alla Città Metropolitana di Messina? (specificare l'area o il servizio)

<input type="checkbox"/>	SINDACO METROPOLITANO
<input type="checkbox"/>	SEGRETERIA GENERALE
<input type="checkbox"/>	Area Affari Generali - Legali e del Personale
<input type="checkbox"/>	Area Affari Finanziari e Tributari
<input type="checkbox"/>	Area Viabilità Metropolitana
<input type="checkbox"/>	Area Servizi Tecnici Generali
<input type="checkbox"/>	Area Sviluppo Economico e Politiche Sociali
<input type="checkbox"/>	Area Ambiente
<input type="checkbox"/>	Area Affari Territoriali e Comunitari
<input type="checkbox"/>	Polizia Metropolitana

5) E' soddisfatto dei servizi offerti da:

<input type="checkbox"/>	Gabinetto del Sindaco Metropolitanano
--------------------------	---------------------------------------

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

<input type="checkbox"/>	Gabinetto della Segreteria Generale
--------------------------	-------------------------------------

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

<input type="checkbox"/>	Area Affari Generali - Legali e del Personale
--------------------------	---

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

<input type="checkbox"/>	Area Affari Finanziari e Tributari
--------------------------	------------------------------------

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Area Viabilità Metropolitana

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Area Servizi Tecnici Generali

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Area Sviluppo Economico e Politiche Sociali

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Area Ambiente

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Area Affari Territoriali e Comunitari

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

Polizia Metropolitana

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

6) *Ritiene che i servizi vengano erogati con tempestività?*

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

7) *I moduli per richiedere il servizio sono di semplice compilazione?*

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

8) *Ritiene che le informazioni sui servizi siano fornite in modo chiaro?*

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> poco |
| <input type="checkbox"/> molto | |

servazioni, proposte, suggerimenti:.....

.....

blo 3 – Conoscenza e aspettative verso i mezzi di comunicazione

Attraverso quale mezzo di comunicazione acquisisce, in generale, le informazioni?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> radio-tv | <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani, riviste etc.) |
| <input type="checkbox"/> contatto diretto con gli uffici | <input type="checkbox"/> telefono (numeri verdi) |
| <input type="checkbox"/> opuscoli a domicilio | <input type="checkbox"/> sito internet |
| <input type="checkbox"/> altro | |

Utilizza Internet per reperire informazioni dal sito della Città Metropolitana di Messina?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> più di una volta alla settimana | <input type="checkbox"/> una volta alla settimana |
| <input type="checkbox"/> una o più di una volta al mese | <input type="checkbox"/> saltuariamente |
| <input type="checkbox"/> mai | |

Se si trovasse nella necessità di rivolgersi alla Città Metropolitana di Messina, attraverso quale strumento di comunicazione preferirebbe farlo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> di persona | <input type="checkbox"/> per posta |
| <input type="checkbox"/> tramite telefono | <input type="checkbox"/> via sms |
| <input type="checkbox"/> per e-mail | <input type="checkbox"/> tramite sito web |
| <input type="checkbox"/> altro | |

blo 4 – Dati Anagrafici

Sesso

M

F

Età:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> meno di 18 anni | <input type="checkbox"/> tra i 18 e i 25 anni |
| <input type="checkbox"/> tra i 26 e i 35 anni | <input type="checkbox"/> tra i 36 e i 50 anni |
| <input type="checkbox"/> tra i 51 e i 60 anni | <input type="checkbox"/> oltre i 60 anni |

Professione:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> studente/essa | <input type="checkbox"/> lavoratore/trice dipendente |
| <input type="checkbox"/> disoccupato/a | <input type="checkbox"/> lavoratore/trice autonomo |
| <input type="checkbox"/> casalinga/o | <input type="checkbox"/> pensionato/a |
| Altro | |

Titolo di studio:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> elementare | <input type="checkbox"/> media inferiore |
| <input type="checkbox"/> media superiore | <input type="checkbox"/> laurea |
| <input type="checkbox"/> post laurea | |

Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)