



**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 Lamonica  
*Anna Maria Lamonica*

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;

### D E T E R M I N A

- **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**;

Lì 28 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 29 APR. 2016



Il 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 03/05/2016

2° DIR. SERVIZI FINANZIARI  
UFFICIO IMPEGNI  
VISTO PRESO NOTA  
Messina 03/05/2016 Il Funzionario

Il Dirigente del Servizio Finanziario  
Dott.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, 03/05/2016

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      |                               |

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:.....

### **Modulo 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 .....      |   |

### **Modulo 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) .....