



COMUNE DI CAROVIGNO

Provincia di Brindisi

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA COMMISSIONE STRAORDINARIA

(Art. 143 del D.Lgs. n. 267/2000)

D.P.R. del 12 marzo 2021

con i poteri della Giunta comunale

N° 176 del 09/08/2022

**OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI
CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLLO
DEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE COMUNALE – ART. 19-BIS D. LGS.
150/ 2009 – ANNO 2022**

L'anno duemilaventidue, addì nove del mese di Agosto alle ore 13:00, nella Sede Municipale, si è riunita la Commissione Straordinaria ai sensi dell'art. 143 del D.lgs. n. 267/2000, assistita dal Segretario comunale Dott.ssa Antonella Barletta, incaricato della redazione del presente verbale.

Risultano presenti i commissari:

Cognome e Nome	Presente	Assente
Prefetto Maria Rosaria MAIORINO	SI	
Dott.ssa Maria Antonietta OLIVIERI	SI	
Dott. Michele ALBERTINI	SI	

Verificata la presenza del numero legale si dichiara aperta la seduta.

Su relazione-proposta del Funzionario responsabile SEGRETARIO GENERALE, Antonella Barletta, in atti numero proposta 214 del 09/08/2022, di seguito riportata

“PREMESSO che:

- la PA ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un’ottica di miglioramento delle performance organizzative;
- con il termine “*customer satisfaction*” si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- rilevare la *customer satisfaction* per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi.

RICHIAMATI:

- il D.Lgs. n. 150/2009, e in particolare l’art. 8, che annovera, nell’ambito del sistema di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- la L. n. 150/2000, “*Disciplina delle attività d’informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*”;
- il D.Lgs. n. 174/2012 che ha introdotto l’art. 147 co. 2, lett. e), al TUEL approvato con D.L.vo 267/2000; - il D.Lgs. n. 33/2013, all’art. 35, comma 1, lett. n), laddove stabilisce che, per ciascuna tipologia di procedimento amministrativo, debbano essere pubblicati i risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- le linee guida e gli strumenti messi a disposizione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione - Dipartimento per la Funzione Pubblica, nell’ambito dell’iniziativa “*MiglioraPa. La customer satisfaction per la qualità dei servizi pubblici*”;
- l’art. 19-bis del D. Lgs. n. 150/2009, come introdotto dal cd Decreto Madia, che prevede forme di partecipazione dei cittadini e degli “altri utenti finali”, stabilendo che:
“1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all’Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.
2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall’articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).
3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall’Organismo indipendente di valutazione.
4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell’amministrazione.
5. L’organismo indipendente di valutazione verifica l’effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell’amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all’articolo 14, comma 4, lettera c)”.

CONSIDERATO che per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della *customer satisfaction* risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi *target* o gruppi di cittadini;
- favorire l’emersione di bisogni latenti;
- promuovere la partecipazione;
- verificare l’efficacia delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

RITENUTO doveroso e opportuno dare esecuzione al predetto art. 19-*bis* del D. Lgs. n. 190/2009, incentivando l'aspetto della comunicazione a due sensi "Ente – Cittadino" e "Cittadino – Ente" come fondamento per ottimizzare i servizi pubblici, affermando il ruolo centrale del cittadino, quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali;

ATTESO che s'intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento dei servizi, assumendo il questionario un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell'ente.

DATO ATTO che, oltre al questionario cartaceo sul sito web istituzionale dell'ente è stata introdotta, nello spazio riservato alle "notizie", apposita sezione (a piè di pagina) ove il cittadino potrà esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e la misurazione della soddisfazione, commentando con le seguenti affermazioni: "*ho trovato utile, completa e corretta l'informazione.*"

RITENUTO pertanto di procedere a un'indagine rivolta alle attività di sportello con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi comunali;

PRESO ATTO del programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, a tal fine predisposto dal Segretario generale per l'anno 2022, allegato al presente atto, in uno con l'ipotesi di questionario da somministrare ai cittadini/utenti.

VISTI:

- il D.Lgs. n. 267/2000, con particolare riferimento all'art. 48;
- il D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;
- il D. Lgs. n. 33/2013;
- il D. Lgs. n. 74/2017;

- la L. n. 150/2000;

PROPONE

1. Di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. Di approvare l'allegato programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, preordinato a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti, attraverso la somministrazione del questionario, allo stesso allegato;
3. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, inottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;
4. Di trasmettere copia del presente atto, in uno con il programma allo stesso allegato, ai Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa;
5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.
6. di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo.

„

LA COMMISSIONE STRAORDINARIA

(Art. 143 del D.Lgs. n. 267/2000)

D.P.R. del 12 marzo 2021

Vista la relazione-proposta di cui sopra;

Visto il D.P.R. 12/03/2021 con cui è stato disposto lo scioglimento del Consiglio comunale di Carovigno, ai sensi dell'art. 143 del D.lgs. 267/2000, e la gestione amministrativa dell'ente è stata assegnata per 18 mesi a una Commissione Straordinaria con i poteri del Sindaco, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale;

Dato atto che, in ordine alla suddetta proposta-relazione di deliberazione sono stati acquisiti ai sensi dell'articolo 49, comma 1 del D.lgs. n. 267/2000 il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso dal responsabile del servizio interessato, nonché il parere favorevole di regolarità contabile del responsabile di ragioneria, allegati al presente verbale quale parte integrante e sostanziale.

Accertato che, rispetto al contenuto della presente proposta di deliberazione, non sussistono nei confronti dei componenti della Commissione motivi di incompatibilità e/o conflitti di interesse.

Con i poteri della Giunta comunale ex art. 48 del D.lgs. n. 267/2000, attribuiti alla Commissione straordinaria, all'unanimità dei voti espressi nei modi e forme di legge;

DELIBERA

1. Di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;
2. Di approvare l'allegato programma di "*customer satisfaction*" del Comune di Carovigno, preordinato a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti, attraverso la somministrazione del questionario, allo stesso allegato;
3. Di provvedere alla sua diffusione e divulgazione alla cittadinanza mediante la pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line e nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, inottemperanza a quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013;
4. Di trasmettere copia del presente atto, in uno con il programma allo stesso allegato, ai Responsabili delle Aree di Posizione Organizzativa;
5. Di dare atto che dal presente provvedimento non discendono oneri diretti per il bilancio comunale.
6. di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo.

Letto, confermato e sottoscritto.

La Commissione Straordinaria

Prefetto Maria Rosaria Maiorino
Viceprefetto Maria Antonietta Olivieri
Dott. Michele Albertini
Firmato digitalmente

Il Segretario comunale

Dott.ssa Antonella Barletta
Firmato digitalmente

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di deliberazione n. 214 del 09/08/2022, avente ad oggetto LINEE DI INDIRIZZO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTIVITÀ DI SPORTELLI DEI DIVERSI SETTORI DELL'ENTE COMUNALE – ART. 19-BIS D. LGS. 150/ 2009 – ANNO 2022 , ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. n. 267 del 18/08/2000, si esprime Parere Favorevole.

Note:

09/08/2022

Il Responsabile del Servizio
Antonella Barletta
firmato digitalmente

PROGRAMMA DI “*CUSTOMER SATISFACTION*” DEL COMUNE DI CAROVIGNO – ANNO 2022

Premesse

Con il termine “*customer satisfaction*” si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

La PA ha avviato, negli ultimi anni, un generale 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 delle performance organizzative.

La relazione tra cittadino e amministrazione pubblica è fondata sulla necessità, della seconda, di rispondere in modo appropriato ai bisogni e ai problemi posti dal primo.

La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino e un dovere da parte dell’amministrazione.

Il diritto all’assistenza sociale, ad esempio, non può essere considerato in termini di rapporti privati tra consumatore e azienda in quanto il comune non produce servizi per rispondere alle esigenze di un potenziale cliente, ma è il cittadino stesso l’essenza della vita del comune, che ne decide l’istituzione e la legittimazione e che gli attribuisce delle finalità.

Su questo principio deve poggiare il rapporto tra amministrazione e cittadino.

In realtà detto rapporto è complesso e problematico: nel momento in cui il cittadino è cliente del servizio pubblico spesso la sua percezione è quella di avere molte meno garanzie di ricevere un servizio di qualità rispetto a un servizio privato.

L’attivazione del progetto di “*customer satisfaction*” nel Comune di Carovigno risponde non solo all’esigenza di misurare la qualità dei servizi erogati, ma anche e soprattutto a quella di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione.

Rilevare la *customer satisfaction* per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti.

Obiettivo è far assumere allo strumento delle indagini di “*customer satisfaction*” il valore strategico dell’individuazione del proprio potenziale di miglioramento mediante l’analisi dei fattori su cui si evidenzia lo scarto maggiore tra ciò che è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

Il percorso intrapreso dal Comune di Carovigno si inserisce perfettamente nel contesto di riforme che la pubblica amministrazione sta vivendo.

A tal proposito si registra come il Decreto Brunetta (D. Lgs n. 150/2009), di riforma della disciplina del rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici, intervenga nella valutazione sia del personale che delle strutture di appartenenza.

La novità è l’introduzione della misurazione della performance individuale e organizzativa, “secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell’interesse del destinatario dei servizi e degli interventi”, da attuarsi attraverso la rilevazione del suo grado di soddisfazione, utile tanto a migliorare l’organizzazione quanto le sue relazioni con il cittadino.

Ma il Decreto Brunetta altro non fa che recepire e adattare alle amministrazioni pubbliche italiane ciò che a livello europeo era già stato indicato da tempo nel modello organizzativo di eccellenza dell’EFQM (European Foundation for Quality Management), la quale dal 1997 ha istituito il cd Premio Europeo per la Qualità anche per le organizzazioni del settore pubblico.

Premio che viene assegnato all’organizzazione di maggior successo nella gestione della qualità totale in Europa. Mirare alla qualità totale significa prendere in considerazione molteplici fattori quali la leadership, la gestione del personale, i piani e le strategie, le partnership e le risorse, nonché i processi e, infine, i dati relativi ai risultati, in termini di personale, clienti, società e, in ultimo, di prestazione.

Dalla valutazione dei risultati deriva l'innovazione e l'apprendimento. Nel modello EFQM viene attribuita grande importanza alla customer satisfaction, che ha un'incidenza del 20% nella gestione complessiva ottimale. Dall'osservazione del modello risulta subito evidente che addirittura il risultato di prestazione conta in misura minore (15%) rispetto al risultato relativo al cliente di cui sopra (20%). Questo tipo di strumento mostra, inoltre, la propria validità qualora sia ripetuto a cadenza costante anche attraverso l'indagine degli aspetti precedentemente risultati critici.

Metodologia

L'indagine di *customer satisfaction* del Comune di Carovigno avrà cadenza annuale, finalizzata a disporre di uno strumento informativo e consultativo per attivare e supportare il miglioramento continuo e mantenere un monitoraggio nel tempo, si è svolta secondo le seguenti fasi:

a) definizione degli obiettivi in termini conoscitivi dell'indagine e dell'ambito di intervento.

Sono stati selezionati gli uffici oggetto del processo di rilevazione della soddisfazione, le caratteristiche da evidenziare e da sottoporre a valutazione del grado di soddisfazione e sono stati formulati degli indicatori di prestazione, tenendo conto delle singole componenti di atteggiamento e di giudizio che si volevano prendere in esame.

b) è stata individuata la metodologia per la raccolta dei dati, dopo aver stabilito di strutturare l'analisi individuando quali destinatari esclusivamente i cittadini clienti/utenti.

La metodologia scelta per la raccolta delle informazioni sulla percezione dei servizi è stata di tipo tradizionale, utilizzando uno specifico questionario da compilare e "imbucare" in un apposito contenitore disponibile in ogni ufficio.

Tale questionario sarà disponibile anche sul sito istituzionale del Comune di Carovigno e potrà essere inviato a mezzo posta (in tal caso sarà protocollato) o consegnato a mano all'ufficio interessato. Per ragioni di riservatezza e privacy, essendo il questionario anonimo, non potrà essere inviato telematicamente o a mezzo fax.

In una fase successiva e con una tempistica da determinare, sarà predisposto sul sito istituzionale del Comune un sistema per consentire l'invio anonimo on line del questionario.

La partecipazione all'indagine con la conseguente compilazione del questionario sarà volontaria e facoltativa da parte dell'utenza. Essa rappresenta un diritto-dovere da parte del cittadino.

c) formulazione del questionario.

Le domande inserite nel questionario saranno formulate tenendo conto delle esigenze conoscitive dell'ente, prendendo in considerazione sia aspetti generali riferiti all'ente (frequenza utilizzo servizi, navigazione sul sito istituzionale ecc...) sia aspetti specifici degli uffici in cui si reca l'utenza (personale competente e professionale, tempi di disbrigo pratica, orari apertura ecc....) sia aspetti relazionali (cortesia, disponibile ecc....).

d) elaborazione delle informazioni raccolte e preparazione del report finale.

Le risposte ai questionari verranno "tradotte" in valori numerici di importanza e soddisfazione, successivamente elaborati percentualmente.

Tale report sarà stilato annualmente sulla base dei questionari raccolti.

All'analisi qualitativa non potranno essere presi in considerazione eventuali questionari firmati e/o con segni che possono ricondurre alle generalità dell'utente che compila in quanto trattasi di questionari anonimi.

Tali questionari saranno conservati al pari degli altri, ma non saranno oggetto di valutazione quantitativa e qualitativa. Tutti i questionari una volta utilizzati per il report saranno archiviati e conservati anche in ottica di statistiche che prenderanno come base la comparazione annuale dei risultati

L'indagine cercherà di evidenziare la capacità dell'ente di fornire risposte/servizi (chiari, completi, cortesi e rapidi) soddisfacendo i bisogni dei cittadini, e fornirà tramite apposite sezioni contenenti eventuali suggerimenti uno strumento utile per chi è impegnato nel cambiamento organizzativo.

Per tutte le fasi saranno utilizzate esclusivamente risorse interne.

Tali questionari potranno portare anche all'individuazione delle aree di miglioramento mediante una sezione ove l'utente può motivare un'eventuale giudizio al di sotto della sufficienza e può portare ad una pianificazione delle possibili azioni di intervento.

Oltre al questionario cartaceo sul sito web istituzionale dell'ente è stata introdotta, nello spazio riservato alle "notizie", apposita sezione (a piè di pagina) ove il cittadino potrà esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e la misurazione della soddisfazione, commentando con le seguenti affermazioni: *"ho trovato utile, completa e corretta l'informazione."*

- 1 - COMPLETAMENTE IN DISACCORDO
- ☒ 2 - IN DISACCORDO
- ☐ 3 - POCO D'ACCORDO
- ☐ 4 - ABBASTANZA D'ACCORDO
- ☐ 5 - D'ACCORDO
- ☐ 6 - COMPLETAMENTE D'ACCORDO

Per l'anno 2022 La rilevazione viene effettuata nel periodo dal 16/08/2021 al 31/12/2022

Normativa di riferimento

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/04 D.Lgs n. 286 del 30/07/99 Art. 11 (Recepito dal TUEL) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94

- D.lgs n. 150/2009 e in particolare l'art. 8

- L. 150/2000

- D.lgs. n. 33/2013

COMUNE DI CAROVIGNO

Provincia di Brindisi

QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI CAROVIGNO

Al fine di migliorare i nostri servizi, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Carovigno e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quali di questi uffici comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

☐ Anagrafe	☐ Tributi	☐ Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo
☐ Protocollo	☐ Ragioneria	☐ Biblioteca Comunale
☐ Stato civile	☐ Paesaggio	☐ Servizi Sociali
☐ Messaggi notificatori	☐ ambiente	☐ SUAP/Commercio
☐ Affari Legali	☐ Gestione servizio rifiuti	☐ Pubblica Istruzione, Cultura, Turismo
☐ Segreteria Generale	☐ Polizia Municipale	

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (*per niente d'accordo*) a 5 (*completamente d'accordo*)

Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	1	2	3	4	5
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5
La segnaletica che indirizza agli uffici (es. cartelli, frecce, ecc.) è chiara e comprensibile	1	2	3	4	5
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5
Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5
Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la privacy	1	2	3	4	5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5

Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?: ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali? _____

Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di CAROVIGNO?:

☐ Scarsi ☐ Mediocri ☐ Sufficienti ☐ Discreti ☐ Buoni ☐ Ottimi

GRADIMENTO DEL SITO INTERNET

Consulta il sito Internet www.comune.carovigno.br.it? ☐ Sì ☐ No

Se sì, con quale frequenza?: ☐ Giornalmente ☐ Settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Altro: _____

Se ha mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a :

Aggiornamento delle informazioni	☐ Ottimo	☐ buono	☐ sufficiente	☐ scarso
Chiarezza delle informazioni	☐ Ottimo	☐ buono	☐ sufficiente	☐ scarso
Leggibilità Grafica	☐ Ottimo	☐ buono	☐ sufficiente	☐ scarso

Ha dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?: ☐ Sì ☐ No

Se sì, quali? _____

PROFILO UTENTE

Sesso	☐ M ☐ F
Nazionalità	☐ Italiana ☐ Comunitaria ☐ Extracomunitaria
Anno di nascita	
Professione	☐ Operaio ☐ Impiegato ☐ Dirigente ☐ Commerciante ☐ Libero prof. ☐ Pensionato ☐ Studente ☐ Disoccupato ☐ Altro

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose. La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, negli appositi raccoglitori presso la sede municipale. Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: www.comune.carovigno.br.it



COMUNE DI CAROVIGNO

Provincia di Brindisi

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (SODDISFAZIONE DELL'UTENTE) 2022 SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI CAROVIGNO

Gentile cittadina/o,

al fine di migliorare i servizi erogati dall'Ente, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Tutti gli utenti che vorranno compilare il questionario si faranno parte attiva nella realizzazione dell'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Il questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino e i dati forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima; non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Carovigno e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

La preghiamo di imbucare il questionario, una volta compilato, alternativamente negli appositi raccoglitori presso la sede municipale di via Verdi e presso la sede decentrata di via Regina Margherita

Il questionario può essere scaricato anche dal sito istituzionale: **www.comune.carovigno.br.it** dove viene pubblicato ed è messo a disposizione in formato cartaceo in prossimità dei raccoglitori sopra indicati.

La rilevazione viene effettuata nel periodo dal **16 agosto al 31 ottobre 2022**.

Carovigno, 9 AGOSTO 2022

LA COMMISSIONE STRAORDINARIA

Allegato alla Deliberazione di Commissario N° 176 del 09/08/2022

ADEMPIMENTI DI PUBBLICAZIONE

Della suesesa deliberazione, ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, viene affissa oggi all'Albo Pretorio Comunale per 15 giorni consecutivi dal 09/08/2022 al 24/08/2022.

Carovigno, 09/08/2022

Il Responsabile della Pubblicazione

ANTELMIO GIOVANNI

Firmato digitalmente