



COMUNE DI ADRANO

Gentile Cittadino,

il processo di riforma della Pubblica Amministrazione pone, tra gli obiettivi dell'ente locale, quello di "migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti" e, al contempo, definisce la trasformazione del cittadino da "utente del servizio" a "cliente del servizio". E' in questo cambiamento che si esplicita il suo ruolo centrale di destinatario finale dei servizi nonché risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

In tale ottica, diverse direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica e norme in ambito delle P.A. hanno successivamente individuato la rilevazione della qualità percepita - nota come "**Customer satisfaction**" (**soddisfazione del cliente - cittadino**) - come uno strumento per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale e consapevole dei cittadini.

Il Comune di Adrano introduce questa modalità di ascolto dei bisogni dei cittadini e di misurazione delle prestazioni erogate: i cittadini, infatti, potranno far conoscere il loro giudizio sui servizi sia con i moduli digitali compilati e inoltrati come allegato per e-mail agli indirizzi di posta elettronica pubblicati, sia con quelli compilati direttamente su supporti cartacei forniti dall'ufficio comunale.

Le rilevazioni così disponibili costituiranno la base per un sistema di "reporting" utile all'ufficio per migliorare i servizi resi al cittadino e sensibilizzare tutto il personale dipendente del Comune di Adrano sull'importanza di porre al centro del proprio lavoro la soddisfazione dei "clienti del servizio".

Le chiediamo dunque di voler dedicare un poco del suo tempo per la compilazione del questionario.




RingraziandoLa per la Sua preziosa collaborazione cogliamo l'occasione per porgerLe Cordiali Saluti

F.to Il Responsabile del VI Settore
Dott. Ing. Rosario Gorgone




GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Specifica il Procedimento

1) NELL'UFFICIO I VARI SERVIZI SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI

POSITIVO		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE		<input type="checkbox"/>	NEGATIVO		<input type="checkbox"/>
----------	---	--------------------------	-------------	---	--------------------------	----------	---	--------------------------




2) RISPETTO DELL'ORARIO UFFICIALE DI APERTURA AL PUBBLICO

POSITIVO		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE		<input type="checkbox"/>	NEGATIVO		<input type="checkbox"/>
----------	---	--------------------------	-------------	---	--------------------------	----------	---	--------------------------




3) CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER OTTENERE IL SERVIZIO

POSITIVO		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE		<input type="checkbox"/>	NEGATIVO		<input type="checkbox"/>
----------	---	--------------------------	-------------	---	--------------------------	----------	---	--------------------------




4) SEMPLICITÀ DELLA MODULISTICA DA COMPILARE

POSITIVO		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE		<input type="checkbox"/>	NEGATIVO		<input type="checkbox"/>
----------	---	--------------------------	-------------	---	--------------------------	----------	---	--------------------------

5) TEMPO IMPIEGATO PER FORNIRE IL SERVIZIO

POSITIVO		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE		<input type="checkbox"/>	NEGATIVO		<input type="checkbox"/>
----------	---	--------------------------	-------------	---	--------------------------	----------	---	--------------------------

6) GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO

POSITIVO		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE		<input type="checkbox"/>	NEGATIVO		<input type="checkbox"/>
----------	---	--------------------------	-------------	---	--------------------------	----------	---	--------------------------

N.B.: Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.

È garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi del Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196).

Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti