



Comune di Minturno

Medaglia d'Oro al Merito Civile D.p.r. 3/8/1998
(PROVINCIA DI LATINA)

Ai Responsabili dei Servizi

Al sig. Sindaco

Alla Giunta

Al Nucleo di Valutazione

Loro Sedi

Oggetto : controllo sulla qualità dei servizi erogati Anno 2017. Artt. 24-26 Regolamento dei controlli interni.

In ottemperanza al Dlgs 174/2012 convertito con modificazioni nella L. 213/2012 che ha riformulato il precedente sistema dei controlli interni sostituendo integralmente l'art. 147 del TUEL, il Consiglio Comunale del Comune di Minturno ha approvato con DCC nr. 5 del 23.01.2013 il Regolamento dei controlli interni.

Gli artt. 24-26 del suddetto Regolamento disciplinano il Controllo sulla qualità dei servizi erogati sia direttamente sia mediante organi gestionali esterni utilizzando metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente.

Le risultanze di questa forma di controllo concorrono alla redazione del referto strategico. Degli esiti sul controllo della qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

In particolare:

1. Per la misurazione della qualità dei servizi si ritiene opportuno per ciascuna unità organizzativa la trasmissione di schede che valutino il livello di soddisfazione degli utenti esterni, come da allegato. Tale questionario (Allegato A) deve essere messo a disposizione del pubblico o distribuito agli utenti esterni nel periodo dal 10 settembre al 20 settembre 2018.
2. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni (dipendenti comunali) viene effettuata un'indagine sul benessere organizzativo ai sensi art. 14 comma. 5 Dlgs 150/2009 utilizzando le linee guida ed i modelli predisposti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, e relativa reportistica-

COMUNE DI MINTURNO
COMUNE DI MINTURNO
Protocollo N. 0026558/2018 del 10/09/2018

parimenti riportata in allegato. Tale questionario (Allegato B) deve essere compilato entro il 13 settembre 2018 a cura del personale dipendente delle singole unita' organizzative e trasmesso come per altrettanto alle schede di valutazione da parte degli utenti esterni, a questo Ufficio scrivente per il relativo referto.



Il Segretario Generale.

Avv. Franca Spatagna

COMUNE DI MINTURNO
COMUNE DI MINTURNO
Protocollo N. 0026558/2018 del 10/09/2018



Comune di Minturno

Medaglia d'Oro al Merito Civile D.p.r. 3/8/1998

(PROVINCIA DI LATINA)

Allegato A

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA SU SERVIZI SPORTELLI COMUNALI

Gentile utente, stiamo conducendo un'indagine per valutare il suo grado di soddisfazione in merito ai servizi sportelli comunali del Comune di Minturno al fine di un miglioramento/rimodulazione del servizio stesso.

Chiediamo cortesemente la sua collaborazione nella compilazione del seguente questionario in forma anonima. I dati raccolti verranno elaborati ai fini del controllo sulla qualità dei servizi.

Grazie per la collaborazione

Il Segretario Generale
Dr.ssa Franca Sparagna

COMUNE DI MINTURNO
COMUNE DI MINTURNO
Protocollo N. 0026558/2018 del 10/09/2018

Informazioni di carattere generale:

sexo: M F

età: sino a 40 anni

tra 40 e 65 anni

oltre 65 anni

Professione: titolo di studio:

studente licenza elementare

casalinga licenza media

lavoratore dipendente diploma scuola media superiore

dirigente laurea

libero professionista

disoccupato

pensionato

altro _____

1 – quali sono gli sportelli comunali che contatta più frequentemente?

Anagrafe e stato civile

Ufficio tributi

Urp (ufficio relazioni con il pubblico)

Informazioni ufficio tecnico

SUAP (sportello unico attività produttive)

Protocollo

Altro _____

2 – quali metodi utilizza per contattare gli sportelli?

Telefono

Fax

Di persona

e-mail

altro _____

3 – come valuta la qualità delle informazioni fornite dagli sportelli comunali?

Molto buona

Buona

Soddisfacente

Scarsa

Insoddisfacente

Altro _____

4 – quando si reca agli sportelli entra in contatto con personale:

disponibile

preparato

cortese

scortese

burocratico

sbrigativo

altro _____

5 – avere una risposta in seguito ad una richiesta è:

COMUNE DI MINTURNO
COMUNE DI MINTURNO
Protocollo N.0026558/2018 del 10/09/2018

- facile
- difficile
- immediato
- richiede molto tempo
- altro _____

6 – ritiene che il tempo di attesa allo sportello sia:

- breve
- accettabile
- troppo lungo
- altro _____

7 – quanto è soddisfatto nel complesso dei servizi sportelli comunali?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Altro _____

8 – per individuare l’ufficio ha chiesto informazioni al personale ?

- Si
- No

7 –ritiene che l’organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti ?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Altro _____

10 - Ha osservazioni, suggerimenti, proposte da offrirci?
