



Città di Modica

DETERMINAZIONE
DEL
SEGRETARIO GENERALE

n. 2324 del 30 SET 2020

OGGETTO: Approvazione scheda di rilevazione e indirizzi per attivazione Customer Satisfaction anno 2020.

Il Segretario Generale

Visto l'art. 147, comma 2 lett. e) che prevede e disciplina i controlli di qualità dei servizi erogati dall'ente locale;

Visto l'art.13 del Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione n. 24 del 23.04.2013, esecutiva, norma che qui deve intendersi integralmente richiamata e trascritta;

Rilevato che tale forma di controllo va effettuata sotto la direzione del Segretario Generale, ai sensi del 5° comma della suddetta disposizione;

Vista la scheda di valutazione approntata dallo scrivente Segretario Generale con il supporto del Nucleo di Valutazione monocratico dell'Ente, dott. Cristian Donzello;

Ritenuto di trasmettere tale scheda ai servizi ivi individuati, demandando alle rispettive P.O. di attivare l'indagine relativa per la quale si fissano i seguenti indirizzi:

- a) le indagini della customer satisfaction dovranno essere svolte in forma anonima;
- b) l'indagine dovrà essere svolta tramite la somministrazione della scheda di valutazione allegata al presente atto, da mettere a disposizione dell'utenza dell'ufficio/servizio, collocandone all'ingresso dell'ufficio stesso un numero congruo di copie da compilare presso apposita postazione dotata di penna e di comodità adeguata per la compilazione, con inserimento successivo, ad opera dello stesso utente, in apposito contenitore sigillato;
- c) la rilevazione dovrà aver luogo per un periodo di almeno 15 giorni e dovrà essere avviata al più presto possibile al fine di consentire la trasmissione delle schede, nello stesso contenitore sigillato in cui sono state inserite, entro e non oltre il 30 novembre 2020;

Visto l'art. 147 ter del TUEL;

Visto il Regolamento sui Controlli Interni, approvato con deliberazione C.C. n. 24 del 23.04.2013;

Rilevata la propria competenza a termini di legge e regolamento;

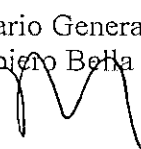
DETERMINA

1. Di approvare, per le ragioni di cui in premessa, qui richiamate, ai fini dell'attivazione del controllo di qualità per l'anno 2020, la scheda di valutazione allegata al presente atto quale atto integrante e sostanziale, predisposta dallo scrivente con il supporto del Nucleo di Valutazione monocratico, dott. Cristian Donzello;
2. Di trasmettere tale scheda ai Responsabili P.O. dei servizi/uffici interessati, perché provvedano alla relativa rilevazione nei termini e con le modalità di cui in premessa, che qui

si intendono integralmente richiamati e riportati;

3. Di dare atto che la suddetta rilevazione di customer satisfaction (controllo di qualità dei servizi erogati) sarà intesa come statisticamente significativa laddove vengano restituite complessivamente almeno 30 schede e che l'effettuazione della stessa e la congruità delle schede restituite, valutata rispetto all'entità dell'utenza dell'ufficio/servizio, potrà essere presa in considerazione ai fini della valutazione della performance nelle sue varie forme;
4. Di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul sito web dell'Ente a termini di legge.

Il Segretario Generale
Giampiero Bella



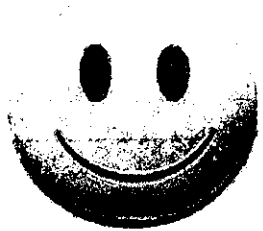


COMUNE DI MODICA

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SETTORE










Il cittadino/utente si è rivolto al seguente Ufficio:

- U.R.P.
- Elettorale
- Manutenzioni
- Polizia Locale
- Museo
- Biblioteca
- Turismo

del Comune di Modica, ricevendo un servizio

| | | |
|-----------------------|---|--|
| VALUTAZIONE SINTETICA |  | <input type="checkbox"/> Eccellente <input type="checkbox"/> Buono |
| |  | <input type="checkbox"/> Soddisfacente <input type="checkbox"/> Sufficiente |
| |  | <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Pessimo |

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI DEL COMUNE DI MODICA – PARTE II
Valutazione dettagliata (facoltativa)

| | Positivamente | Non positivamente | Negativamente |
|--|---|--|---|
| Competenza |  |  |  |
| Cortesia |  |  |  |
| Rispetto dei termini |  |  |  |
| <p>Suggerimenti o segnalazione di disservizi: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | | | |

Data, _____

Il presente questionario può essere riposto nell'apposita cassetta disponibile presso il servizio in cui viene effettuata la somministrazione.

SERVIZIO FINANZIARIO

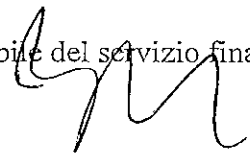
ATTESTAZIONE DELLA COPERTURA FINANZIARIA DELLA SPESA

Si attesta, ai sensi dell'art. 153, comma 5, del D.Lgs. n. 267/2000, la copertura finanziaria della spesa in relazione alle disponibilità effettive esistenti negli stanziamenti di spesa e/o in relazione allo stato di realizzazione degli accertamenti di entrata vincolata, mediante l'assunzione dei seguenti impegni contabili, regolarmente registrati ai sensi dell'art. 191, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267:

| Impegno | Data | Importo | Intervento/Capitolo | Esercizio |
|---------|------|---------|---------------------|-----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Modica, 30-08-2020

Il Responsabile del servizio finanziario



Con il suddetto visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, il presente provvedimento è esecutivo, ai sensi dell'art. 151, comma 4, del d.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

VISTO PER LA LIQUIDAZIONE

Visto per i controlli e riscontri amministrativi, contabili e fiscali sulle liquidazioni di cui al presente provvedimento, ai sensi dell'art. 184, comma 4, del D.L.vo 267/2000.

Modica, _____

Il Responsabile del Servizio Finanziario

PUBBLICAZIONE

La presente determinazione è pubblicata all'Albo Pretorio online del Comune di Modica, per gg.15 dal 3 OTT 2020 al 17 OTT 2020, ed è repertoriata nel registro delle pubblicazioni al n. _____.

Modica, _____

Il Responsabile della pubblicazione