



COMUNE DI ADRANO

(CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA)

DELIBERAZIONE ORIGINALE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 131 del 23/12/2020

Reg. Gen. Anno 2020

Su proposta n° 188 del 21.12.2020

OGGETTO: Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2019.

L'anno duemilaventi addì Ventitrè del mese Dicembre alle ore 12,50 e seguenti, convocata a norme di legge, si è riunita la Giunta Comunale in modalità a distanza, mediante videoconferenza.

Presiede l'adunanza il Sig. D'Agate Angelo nella sua qualità di Sindaco e sono presenti i seguenti Signori :

			P	A
1	D'Agate	Angelo	X	
2	Currao	Giuseppe	X	
3	Lucifora	Vincenzo	X	
4	Arcoria	Elio	X	
5	Marcellino	Anna Rita	X	
6	Bulla	Salvatore	X	
TOTALE PRESENTI N.6				

Risultato legale il numero dei presenti il Presidente dell'adunanza dichiara aperta la seduta ed invita i Convocati a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Partecipa il Segretario Gen.le Avv. Innocenza Battaglia

LA GIUNTA MUNICIPALE

VISTA l'allegata proposta di deliberazione n° 188 del 21.12.2020 relativa all'oggetto:

Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2019.

RITENUTA la suddetta proposta meritevole di approvazione;

- VISTI i pareri espressi sulla proposta di deliberazione;
- VISTO l'Ordinamento A.EE.LL. vigente in Sicilia;

DELIBERA

Di approvare l'allegata proposta di delibera n° 188 del 21.12.2020 relativa all'oggetto:

"Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2019", che si intende integralmente trascritta ad ogni effetto di legge sia per la parte relativa ai presupposti di fatto e di diritto che per la motivazione e la parte dispositiva.

Ed inoltre:

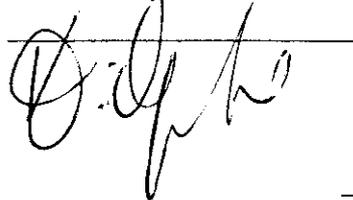
Con separata unanime votazione

DELIBERA

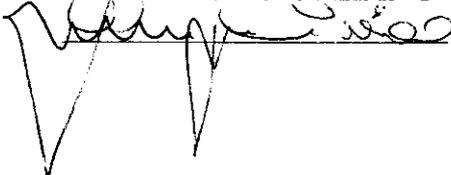
di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva, a tutti gli effetti di legge, stanti i motivi di urgenza, rilevabili o contenuti, che non consentono ritardo alcuno nell'esecuzione del provvedimento medesimo.

Il presente verbale, dopo la lettura viene sottoscritto per conferma

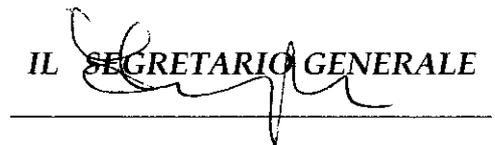
IL SINDACO



L'ASSESSORE ANZIANO



IL SEGRETARIO GENERALE





COMUNE DI ADRANO

(PROVINCIA DI CATANIA)



Proposta n° 188

del 21-12-2020

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

OGGETTO: Controllo di qualità. Approvazione della rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati anno 2019.

1 Fase - Proponente:

Segretario Generale / Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

Avv. Indocenza Battaglia

21/12/2020

RISULTATO ISTRUTTORIA

1) PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

FAVOREVOLE CONTRARIO

IL RESPONSABILE DEL III SETTORE
Dott.ssa Maria Pia Scalisi

MAN

2) PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

FAVOREVOLE CONTRARIO

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
Dott.ssa Maria Garofalo

MAN

3) ATTESTAZIONE COPERTURA FINANZIARIA

MANCA LA COPERTURA FINANZIARIA

PARZIALE COPERTURA PER € _____

SPESA NON PREVISTA

IMPEGNO PROVVISORIO BILANCIO 200 _____
N. _____ CAP _____ SERV. _____ INT. _____

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

TRASMESSA AL RESPONSABILE DI SETTORE PER IL PROSIEGUO DELL'ITER

PROT. N. _____ DEL _____

IL RESPONSABILE DI SETTORE FINANZIARIO

VISTO

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

TRASMESSA AL DIRETTORE GENERALE PER IL PROSIEGUO DELL'ITER

PROT. N. _____ DEL _____

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

2 Fase - SEGRETARIO GENERALE

RICHIESTA SUPPLEMENTO ISTRUTTORIA
PROT. N. _____ DEL _____

IL SEGRETARIO GENERALE

RITRASMESSA DAL SETTORE
PROT. N. _____ DEL _____

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

TRASMESSA ALLA GIUNTA COMUNALE
ADRANO LI _____

IL SEGRETARIO GENERALE

Premesso che:

- la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ha emanato le proprie direttive con lo scopo di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, "customer satisfaction", tradotto significa "soddisfazione del cliente", basati sull'ascolto e sulla partecipazione, al fine di definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelli esistenti;

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, al comma c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e al comma g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- la Legge 150/2000, "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";
- 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";

Visto:

- il Regolamento approvato con deliberazione del C.C. n. 22 del 15/03/2015 e modificato con deliberazione del C.C. n. 11 del 05/05/2015 avente ad oggetto "Regolamento Controlli interni", il quale, all'art. 25 intitolato "Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni mediante metodologie dirette, quale la somministrazione di questionari ai cittadini-utenti; elargendo, almeno una volta l'anno, un questionario per ciascun settore, predisposto da ciascun Responsabile, i quali con proprie note, per l'anno 2019 hanno riportato nel modo seguente:
 1. Corpo di Polizia Municipale - prot. n. 37542 del 14/12/2020: **Scheda 1** n. 1 segnalazioni per insoddisfazione accessibilità telefonica, n. 3 segnalazioni per insoddisfazione accessibilità ufficio, n. 2 segnalazioni per insoddisfazione cortesia e disponibilità, n. 3 segnalazioni per insoddisfazione per competenza, n. 2 segnalazioni per insoddisfazione per chiarezza, n. 2 segnalazioni per insoddisfazione tempistica, n. 3 segnalazioni per insoddisfazione possibilità di parlare con un responsabile; **Scheda 2** n. 6 segnalazioni poco soddisfatto per accessibilità telefonica, n. 2 segnalazioni poco soddisfatto per accessibilità ufficio, n. 2 segnalazioni poco soddisfatto per cortesia e disponibilità, n. 3 segnalazioni poco soddisfatto per competenza, n. 3 segnalazioni poco soddisfatto per chiarezza, n. 2 segnalazioni poco soddisfatto per tempistica, n. 0 segnalazioni poco soddisfatto per possibilità di parlare con un responsabile; **Scheda 3** n. 12 segnalazioni soddisfatto per accessibilità telefonica, n. 10 segnalazioni soddisfatto per accessibilità ufficio, n. 10 segnalazioni soddisfatto per cortesia e disponibilità, n. 12 segnalazioni soddisfatto per competenza, n. 15 segnalazioni soddisfatto per chiarezza, n. 15 segnalazioni soddisfatto per tempistica, n.10 segnalazioni soddisfatto per possibilità di parlare con un responsabile; **Scheda 4** n. 9 segnalazioni molto soddisfatto per accessibilità telefonica, n. 15 segnalazioni molto soddisfatto per accessibilità ufficio, n. 16 segnalazioni molto soddisfatto per cortesia e disponibilità, n. 12 segnalazioni molto soddisfatto per competenza, n. 10 segnalazioni molto soddisfatto per chiarezza, n. 8 segnalazioni molto soddisfatto per tempistica, n.17 segnalazioni molto soddisfatto per possibilità di parlare con un responsabile
 2. 1° Settore – Avvocatura – prot. n. 38040 del 17/12/2020: non è pervenuto nessun modulo compilato;
 3. 2° Settore – Servizi alla persona – prot. n. 37746 del 15/12/2020: la stragrande maggioranza degli utenti valutano positivamente la cortesia, la disponibilità del personale, la chiarezza e

l'adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute relativo al servizio sociale professionale che al servizio amministrativo. L'utenza lamenta l'inadeguatezza dell'orario di apertura e chiusura dell'ufficio ma valuta positivamente l'accesso telefonico e telematico. In merito alle osservazioni l'utenza propone un orario più flessibile ed invita il personale a continuare a svolgere il lavoro come ha sempre fatto.

4. 3° Settore - Affari Generali, Demografici, P.I. e Attività Sportive - prot. n. 38074 del 18/12/2020 non è pervenuto nessun modulo compilato;
5. 4° Settore - Risorse Finanziarie- prot. n. 38320 del 21/12/2020: non è pervenuto nessun modulo compilato;
6. 5° Settore - Edilizia - Prot. n. 38326 del 21/12/2020 : non è pervenuto nessun modulo compilato;
7. 6° Settore - Patrimonio - prot. n. 37825 del 15/12/2020: non è pervenuto nessun modulo compilato;
8. 7° Settore - Urbanistica e Espropriazioni - prot. n. 38315 del 21/12/2020 : non è pervenuto nessun modulo compilato;
9. 8° Settore - Sviluppo Economico e Tutela Ambientale - prot. n. 37887 del 16/12/2020: l'utenza si è rivolta agli uffici prevalentemente per questioni legate al servizio rifiuti, in qualche caso le richieste non erano prettamente legate ai servizi erogati ma avevano una pertinenza con essi , oltre che a richieste relative alle attività di commercio, occupazione suolo pubblico, modalità di accesso al portale per il SUAP. I riscontri presi in considerazione hanno fatto rilevare una utenza mediamente soddisfatta e poco soddisfatta in solo due casi;
10. 9° Settore - Energia, manutenzione e P.C. - prot. n. 38068 del 17/12/2020: non è pervenuto nessun modulo compilato;
- la delibera di G. C. n. 156 del 05/12/2019 avente per oggetto "Approvazione Piano della performance 2019/2021, PDO 2019 e Piano Esecutivo di Gestione (PEG) definitivo anno 2019", con la quale tra gli obiettivi assegnati ai Settori risulta "L'aggiornamento e rendicontazione strumenti di Customer Satisfaction";

Considerato che il fine ultimo della customer satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici, consentendo all'amministrazione di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di progettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività;

PROPONE

1. **Prendere atto** degli esiti dell'indagine di customer satisfaction prodotti dai Settori dell'Ente come in premessa citati e che qui si intendono integralmente riportati.
2. **Trasmettere** i contenuti del presente atto al personale coinvolto nell'indagine, per il tramite dei Responsabili di Settore ed agli organi istituzionali, nonché al Nucleo di Valutazione poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo delle performance che per la definizione di strategie future.
3. **Pubblicare** il presente atto sul sito istituzionale dell'Ente, Sezione Amministrazione Trasparente -Altri contenuti - Dati ulteriori.
4. **Dichiarare** il presente atto immediatamente esecutivo.



COMUNE DI ADRANO *(Città Metropolitana di Catania)*

Corpo di Polizia Municipale

e-mail: poliziamunicipale@comune.adrano.ct.it – polizia_municipale@pec.comune.adrano.ct.it

Prot. Gen. 375h2 del 14-12-2020
Prot. nr 473h /pm-usc. del 14-12-2020

Al Segretario Generale
Avv. Innocenza Battaglia
staffsegretario@comune.adrano.ct.it
Dott.ssa Maria Pia Scalisi
Resp. del III° Settore
maripia.scalisi@comune.adrano.ct.it
Sede

Oggetto: Riscontro nota nr 36536 del 02.12.2020 – Controllo di qualità anno 2019.

Il sottoscritto, Commissario di P.M. Gullotta Giuseppe, in qualità di Responsabile del Corpo di Polizia Municipale di Adrano per l'anno 2019, con la presente relaziona quanto segue:

- nell'anno 2019 sono state predisposte nr 100 schede per il controllo di qualità. Le schede sono state poste accanto due scatole di cartone, opportunamente sigillate ed aperte (stile urna elettorale) solo sul lato superiore, poggiate sul bancone dei due front office esistenti all'interno degli uffici della P.M., siti nei locali di Palazzo dei Bianchi, messe a disposizione dei cittadini.

Le schede sono state così distribuite:

a) 50 sono state posizionate sul banco del front office dell'ufficio verbali sito al piano rialzato di Palazzo Bianchi (ufficio che raccoglie il maggior bacino di utenti della P.M.) di esse ne sono state compilate solo 17;

b) 50 sono state divise all'interno degli uffici della Polizia Municipale ove maggiore era la presenza di cittadini (Ufficio Accertamenti Demografici, Ufficio denunce, Polizia Edilizia e Ambientale) di esse ne sono state compilate solamente 13;

Una volta compilate, le schede vengono "imbucate", direttamente dal loro compilatore, all'interno delle scatole di cartone.

Delle 100 schede ne sono state compilate, dai cittadini, 30 mentre le altre sono rimaste in bianco anche perché la maggior parte dei cittadini risultava restia a scrivere sui fogli ma ha manifestato, di presenza, il proprio giudizio sulla qualità del servizio offerto dal Corpo della Polizia Municipale.

Nello specifico la scheda, in generale, era così composta:

1) una premessa, rivolta all'utente, spiega il perché della scheda, il suo fine ed il fatto che essa risulti assolutamente anonima, per cui non vi sono indizi dai quali poter risalire all'identità del compilatore;

2) informazioni generali sul sesso, età, livello di scolarizzazione ed eventuale professione svolta;

3) domande su alcuni aspetti che riguardano, appunto, il grado di soddisfazione, da parte dei cittadini, dei servizi offerti dalla P.M.;

a ciascuna domanda (in tutto 7 con la possibilità di aggiungere altro) viene dato un punteggio, da 1 a 4, dove per 1 si intende assoluta insoddisfazione mentre per 4 si intende grado elevato di soddisfazione dei servizi.

alle schede hanno risposto nr 30 cittadini così ripartiti: Maschi (16) Femmine (14) il livello di scolarizzazione risulta il seguente Licenza Elementare (5) licenza Media (9) Diploma (13) Laurea (1).

Il gradimento sulla qualità dei servizi offerti risulta il seguente:

(A) - Scheda 1: Insoddisfazione su tutti i fronti: dalle segnalazioni fatte risulta opportuno migliorare:

Accessibilità ufficio;

Competenza;

possibilità di parlare con un responsabile;

(B) - Scheda 2: poco soddisfatto: dalle segnalazioni fatte risulta opportuno migliorare:

Accessibilità telefonica;

Competenza;

Chiarezza;

(C) - Scheda 3: Soddisfatto: dalle segnalazioni fatte risulta opportuno migliorare:

Accessibilità ufficio;

Competenza;

- in questo caso sono state prese in considerazioni le schede con il minor numero di segnalazioni -

(D) - Scheda 4: Soddisfatto pienamente: dalle segnalazioni fatte risulta opportuno migliorare:

accessibilità telefonica;

Chiarezza;

Tempistica;

- in questo caso sono state prese in considerazioni le schede con il minor numero di segnalazioni -

La presente viene trasmessa al Segretario Generale dell'Ente, mentre tutte le schede con il loro contenuto vengono conservate agli atti di questo ufficio, salvo richiesta diversa da parte del Segretario Generale dell'Ente.

Adrano li 14-12-2020



Il Responsabile del Corpo
(Comandante Gullotta Giuseppe)



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
Il Signore - Arcocatura

Al Segretario Generale
Avv. Innocenza Battaglia

e p.c. Al Signor Sindaco
Angelo D'Agate

Oggetto: Richiesta Segretario generale prot.n. 37398 dell'11.12.2020 - Controllo
qualità dei servizi anno 2019

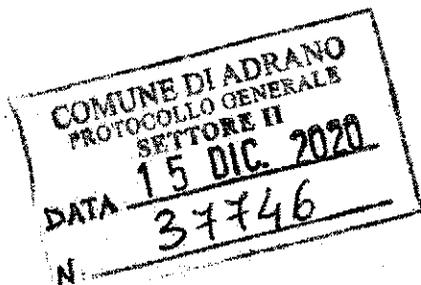
Con riferimento alla richiesta in oggetto e al questionario sulla qualità dei servizi
(customer satisfaction) predisposto nell'anno 2019, si comunica che da verifiche interne
all'ufficio non risulta pervenuta alcuna scheda per l'anno 2019.

Distinti saluti

Il Responsabile dell'ufficio legale

Avv. Simona Elisabetta Carroca
[Signature]

COMUNE DI ADRANO
2° SETTORE
Servizi alla Persona



Al Segretario Generale/RPCT
Avv. Innocenza Battaglia

segretario generale@pec.comune.adrano.ct.it

Al Responsabile del 3° Settore
Dott.ssa Maria Pia Scalisi

maripia.scalisi@pec.comune.adrano.ct.it
Sede

Oggetto: Trasmissione Report Controllo di qualità Anno 2019

In riferimento alla nota prot.36536 del 02/12/2020 si tramette in allegato il report sul controllo di qualità eseguito nel 2° Settore per l'anno 2019.

A disposizione per ogni chiarimento si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Il Resp.le del 2° Settore
dr.ssa Agata Rosano



COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
II SETTORE- SERVIZI ALLA PERSONA

REPORT CONTROLLO QUALITA' ANNO 2019

Nell'anno 2019 gli utenti dei Servizi Sociali sono stati invitati a compilare il questionario sulla qualità dei servizi offerti dal II Settore.

Dall'esame dei questionari compilati si evidenzia che l'utenza che più ha usufruito dei servizi del II Settore risulta di genere femminile e rientra nell'età dai 30 ai 60 anni, risulta poco scolarizzata, molti utenti non svolgono nessuna attività lavorativa e chi è occupato, svolge professioni lavorative poco qualificate.

La stragrande maggioranza degli utenti valutano positivamente la cortesia, la disponibilità del personale, la chiarezza e l'adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute relativo al servizio sociale professionale che al servizio amministrativo.

L'utenza lamenta l'inadeguatezza dell'orario di apertura e chiusura dell'ufficio ma valuta positivamente l'accesso telefonico e telematico. In merito alle osservazioni l'utenza propone un orario più flessibile ed invita il personale a continuare a svolgere il lavoro come ha sempre fatto.

Il Responsabile del Settore
Dott.ssa Agata Rosano

COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)

3° SETTORE

Prot. n. 38074 del 18/12/2020

staffsegretario@comune.adrano.ct.it

Al Segretario Generale

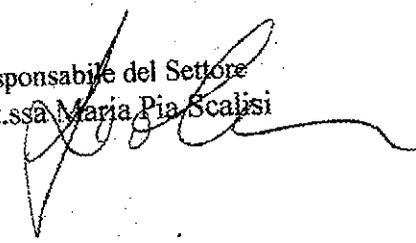
SEDE

Oggetto: Controllo di qualità anno 2019

A riscontro nota pari oggetto prot. n. 36536 del 02/12/2020, si comunica che nessun modello di *customer satisfaction* a disposizione negli uffici e sul sito dell'Ente è stato compilato; nel corso dell'anno 2019 non sono pervenute osservazioni o lamentele in quanto eventuali problematiche essendo i Servizi svolti unicamente in presenza venivano immediatamente affrontati e risolti.

Distinti saluti

Il Responsabile del Settore
Dott.ssa Maria Pia Scalisi





COMUNE DI ADRANO
(Città Metropolitana di Catania)
IV° Settore "Risorse Finanziarie"

Prot. gen. n. 38320 del 21.12.2020

Al Segretario Generale

Sede

Oggetto: Controllo di qualità 2019-
Rif. Nota prot.gen. 36536 del 02/12/2020

In riscontro alla nota sopra richiamata si comunica che nell'anno 2019 nessun questionario è stato compilato da parte degli utenti del IV settore.

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Settore Finanziario
Dott.ssa Maria Garofalo



Comune di Adrano
Città Metropolitana di Catania)
V Settore Edilizia

Protocollo vedi etichetta a margine

Al Segretario Generale

segretariogenerale@pec.comune.adrano.ct.it

Oggetto: Controllo di qualità anno 2019. Riscontro

In riferimento alla nota in oggetto , prot. 36536, del 02/12/2020. Si comunica che non è pervenuta al settore nessuna scheda di "Customer Satisfaction".

Tanto di dovere

Il Responsabile del V Settore
Ing. Rosario Gorgone



Comune di Adrano (Provincia di Catania)
VI Settore "Patrimonio"

Prot. n. 37825

Adrano, li 15/12/2020

Al Segretario Generale
Avv. Innocenza Battaglia

Al Responsabile del III Settore
Dott.ssa Maria Pia Scalisi

SEDE

Oggetto: Report controllo qualità anno 2019.

In riscontro alla nota prot. n. 36536 del 2/12/2020, comunica che il controllo di qualità per questo Settore avviene mediante l'utilizzo del modulo di "customer satisfaction", oltre che mediante acquisizione diretta della soddisfazione del cittadino.

Nel corso del 2019 non è pervenuta alcuna rimostranza nè alcuna lamentela in relazione ai servizi di competenza. Sono stati, invece, manifestati apprezzamenti diretti da parte degli utenti, soprattutto in materia di allacci e scarichi fognari, i cui procedimenti erano curati dal geom. Giuseppe Russo, per la disponibilità e celerità con cui venivano trattati i relativi procedimenti.
Distinti saluti.

Il Responsabile del Settore
Ing. Salvatore Coco



COMUNE DI ADRANO

Provincia di Catania
VII Settore – Urbanistica e Espropriazioni
Responsabile: Arch. A. Rosano
95031 - ADRANO
Tel. 095.7606418
WWW.COMUNE.ADRANO.CT.IT

P. n. 38315 del 21/12/2020

Oggetto: REPORT CONTROLLO DI QUALITÀ ANNO 2019

Nell'Anno 2019 gli utenti del settore "Abusivismo e Protezione Civile"; "Urbanistica e Lavori Pubblici" non hanno evidenziato alcuna problematica relativa ai servizi di riferimento. In ogni caso è possibile evidenziare che non è stata registrata alcuna situazione di criticità e, pertanto, è possibile attestare la regolarità dei servizi resi, sotto il profilo della qualità.

Il Responsabile del V Settore

Arch. A. Rosano



Comune di Adrano (Provincia di Catania)
VIII Settore
SVILUPPO ECONOMICO E TUTELA AMBIENTALE
Tel : 095 760 6623 – 095 760 6426 – 095 760 6423

Prot. n.37887

Adrano, li 16/12/2020

Al Segretario Generale

segretariogenerale@comune.adrano.ct.it

Oggetto: referto annuale sindaco, art. 148 comma 1 del D.to L.vo 267/2000.

In riferimento alla nota prot. n. 36348 del 30/11/2020, di pari oggetto si comunica che questo Ufficio non ha ricevuto feedback scritti da parte dell'utenza sul grado di soddisfacimento delle loro richieste e bisogni relativi all'VIII Settore, ma sono stati comunque presi in considerazione alcuni parametri di riscontro nella soddisfazione dell'utenza per interfaccia diretta con gli stessi, con i risultati appresso indicati.

L'utenza che ha interagito con gli uffici è un'utenza parimenti distribuita tra i due sessi con un livello culturale medio della scuola dell'obbligo o del diploma, con una percentuale minima, sebbene significativa di laureati, l'età media si attesta in un range che va mediamente dai 30 ai 65 anni.

L'utenza si è rivolta agli uffici prevalentemente per questioni legate al servizio rifiuti (informazioni, chiarimenti, segnalazioni), in qualche caso le richieste non erano prettamente legate ai servizi erogati ma avevano comunque una pertinenza con essi (richieste di sconti sulla tari, richieste di chiarimenti sulla bollettazione, ecc.), oltre che a richieste relative alle attività di commercio, occupazione suolo pubblico, modalità di accesso al portale per il SUAP, ecc. .

Si precisa che l'utenza per i servizi ambientali ha una linea telefonica dedicata.

I riscontri presi in considerazione sono sintetizzati nella seguente tabella completa dei risultati:

Facilità di accesso telefonico:	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
Facilità di accesso negli uffici del VIII Settore	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
Competenza e preparazione del personale	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Tempistica nella risoluzione delle problematiche segnalate	1	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
Possibilità concessa di parlare con un responsabile	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>

Legenda: per niente soddisfatto; 2) poco soddisfatto; 3) soddisfatto; 4) molto soddisfatto.

F.to Il Responsabile del Settore
Vito Liotta



COMUNE DI ADRANO

Provincia di Catania

IX Settore "Energia – Manutenzione – P.C."
Via A. Spampinato, 28 - Cap. 95031 Adrano
tel. 095/7606289

Prot. gen. n. 38068 del 17/12/2020

Al Segretario Generale

**Al Responsabile del III Settore
Dott.ssa Maria Pia Scalisi**

e p.c. **Al Signor Sindaco**

SEDE

Oggetto: Referto annuale (2019) del Sindaco, ai sensi dell'art. 148, comma 1 del D. Lgs. 267/2000 (TUEL): riscontro nota prot. 36348 del 30/11/2020 – Controllo di qualità.

In riscontro alla nota di cui in oggetto inoltrata dal Segretario Generale di questo Ente, si comunica che, lo scrivente ha assunto le funzioni di responsabile del IX Settore soltanto nel periodo relativo soltanto all'ultimo trimestre del 2019. Ciò nonostante, i Servizi assegnati allo scrivente, nel corso del 2019 erano assolti dal V e VII Settore e, da una ricerca eseguita, risulta che nessun modulo di "customer satisfaction" risulta stato compilato, e consegnato, dai cittadini malgrado il modello sia stato regolarmente pubblicato nella "home page" del sito del Comune di Adrano.

In allegato si riporta il prospetto relativo al "controllo di qualità" del files trasmesso.

Distinti saluti.

Il Responsabile del IX Settore
F.to Dott. Ing. Alfredo Scalisi

ALLEGATI: Esiti di controllo come comunicati in premessa

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 6 della l.r. 10/91 si attesta che nella formulazione della proposta di deliberazione di cui all'oggetto sono state valutate le condizioni di ammissibilità i requisiti di legittimità ed i presupposti ritenuti rilevanti per l'assunzione del provvedimento ed è stata seguita la procedura prescritta dalla vigente normativa di legge e regolamentare in materia.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica, su conforme attestazione del Responsabile, che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio on-line di questo Comune, a far data dal

24 DIC. 2020

e vi è rimasta sino al 07 GEN. 2021

Adrano, _____

Il Responsabile della Pubblicazione
(Agatina Zignale)

Il Segretario Generale

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il Segretario Generale visti gli atti d'ufficio

CERTIFICA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno 23-12-2020 essendo:

Atto immediatamente esecutivo (Art.12 - 2° co. L.r. n°44/91)

Atto divenuto esecutivo (Art.12 - 1°co. - L.r. n°44/91)

Adrano, _____

Il Responsabile del Procedimento
(Agatina Zignale)

Il Segretario Generale
