



**CITTA' DI ISPICA**  
(Provincia di Ragusa)

**Determinazione del Capo Settore  
Politiche per l'Educazione**

DATA 30/06/2015

ATTO N. 858

**OGGETTO:** Relazione conclusiva delle iniziative svolte per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni. Primo semestre 2015. Determinazioni

BILANCIO 2015				
Tit	Sez.	Rubr.	Cap.	Art.
.....				
.....				
<b>MOVIMENTO CONTABILE</b>				
Somma stanziata €. ....				
Somma aggiunta €. ....				
Somma dedotta €. ....				
Somma disponibile €. ....				
Impegni assunti €. ....				
Amm. Del pres. €. ....				
Rimanenza disponibile €. _____				
Il Responsabile Contabile di Settore				
Il Responsabile del Settore Finanziario F.to: Rag. Maria Blandizzi				

L'anno duemilaquindici (2015)  
addì .....del mese  
di .....  
nel Comune di Ispica.

Il Capo Settore “Politiche per l’Educazione”  
Provvedimento n° 81 del 29/06/2015

**Premesso** quanto previsto dalla delibera di C.C. n°26 del 14/03/2013 avente per oggetto “ Regolamento sui controlli interni- Approvazione” ;

**Richiamata** la delibera di C.C. n° 66 del 19/12/2014 con la quale è stato approvata l’ “Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni”;

**Rilevato** che l’art. 13 della suddetta “Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni” recita fra l’altro “ Il controllo sulla qualità dei servizi erogati viene svolto sotto la direzione del Capo Settore Politiche per l’Educazione che si avvale a tal fine dell’ausilio degli Uffici facenti capo al suo Settore” ;

**Rilevato** quanto previsto all’art. 14 “Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni” e all’art.15 “Metodologie per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni”;

**Preso atto** di quanto previsto dalla delibera di G.M. n.25 20/02/2015 avente ad oggetto “ Individuazione delle iniziative da sviluppare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni. Primo semestre 2015”;

**Richiamata** la propria determina n.37 del 16 marzo 2015 con la quale, tra l’altro, sono stati approvati i questionari da somministrare, elaborati secondo quanto stabilito dall’ “Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni” approvato con delibera C.C. n° 66 del 19/12/2014 - artt. 14 e 15 e nella quale si è dato atto, come stabilito con delibera di G.M. n.25 del 20/02/2015 che la somministrazione dei questionari, fosse esecutiva fino al 17 aprile c.a., al fine di consentire, successivamente, l’analisi dei dati rilevati e la pubblicazione dei relativi report, come stabilito dall’ “Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni” approvato con delibera C.C n° 66 del 19/12/2014.

**Evidenziato** che l’attività di somministrazione dei questionari, è stata esecutiva fino al 17 aprile c.a., e successivamente si è proceduto alla elaborazione dei dati e alla stesura di apposita relazione conclusiva allegata al presente atto;

**Visto** il T.U.E.L;

**Determina**

per i motivi citati in premessa che qui si intendono integralmente riportati e trascritti

di:

**1) Approvare** la relazione “ Risultati della somministrazione dei questionari per la misurazione della qualità dei servizi . Primo semestre 2015”, allegata al presente atto .

**2) Dare atto** che, come stabilito con delibera di G.M. n.25 del 20/02/2015 la relazione sopradetta descrittiva dei dati rilevati, sia pubblicata entro il mese di giugno, in una apposita sezione del sito istituzionale dell’Ente denominata “Controlli interni” e accessibile direttamente dalla home page, come stabilito dall’ “Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni” approvato con delibera C.C n° 66 del 19/12/2014.

**2) Pubblicare** il presente atto all’albo pretorio dell’Ente per giorni 15

Il Capo Settore  
F.to: dott.ssa Maria Chiara Stornello



# **CITTA' DI ISPICA**

**PROVINCIA DI RAGUSA**

**SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"**

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

Risultati della somministrazione dei questionari per la misurazione della qualità dei servizi. Primo semestre 2015.

## **RELAZIONE**

## INDICE

Prefazione.....	pag 1
Introduzione.....	pag. 2
Questionari raccolti.....	pag. 2
Valutazioni.....	pag. 3
Considerazioni conclusive.....	pag. 6
Allegati.....	pag.7

## PREFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione dei Cittadini rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri utenti.

Questo aspetto diviene sempre più importante anche per un Ente Locale che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Si tratta questo di un imperativo sempre più urgente e pressante in considerazione delle difficoltà che stanno attraversando gli Enti Locali.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi "inutili" e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati, singoli o di imprese.

In ottemperanza a quanto sopradetto e nell'intento di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, il Comune di Ispica ha iniziato un percorso volto al conseguimento di strumenti in grado di rilevare inefficienze e difficoltà e di disporre di informazioni utili per la risoluzione dei relativi problemi.

In questa ottica si collocano la **delibera di C.C. n°26 del 14/03/2013** avente per oggetto "**Regolamento sui controlli interni- Approvazione**", la **delibera di C.C. n° 66 del 19/12/2014** con la quale è stato approvata l' "**Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni**", la **delibera di G.M. n.25 20/02/2015** avente ad oggetto "**Individuazione delle iniziative da sviluppare per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni. Primo semestre 2015**".

In esecuzione all'art. 13 della suddetta "Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni" che recita fra l'altro "*Il controllo sulla qualità dei servizi erogati viene svolto sotto la direzione del Capo Settore Politiche per l'Educazione che si avvale a tal fine dell'ausilio degli Uffici facenti capo al suo Settore*", con Provvedimento n° 37 del 16/03/2015 il Capo Settore "Politiche per L'educazione" ha proceduto alla misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni per il primo semestre 2015, mediante la somministrazione di questionari, allegati all'atto sopradetto ed elaborati, per quanto riguarda la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni, prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali che riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia.

Per quanto riguarda la misurazione della soddisfazione degli utenti interni prendendo in considerazione molteplici fattori, tra i quali quelli ritenuti essenziali, che sono la puntualità, la completezza, l'attendibilità, la comprensibilità, la tempestività (cfr "Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni" approvato con delibera C.C. n° 66 del 19/12/2014 - artt. 14 e 15).

## Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni effettuata nel primo semestre 2015.

Come stabilito con delibera di G.M. n.25 del 20/02/2015 la somministrazione dei questionari è stata esecutiva fino al 17 aprile 2015, al fine di consentire, successivamente, l'analisi dei dati rilevati e la pubblicazione dei relativi report, entro il mese di giugno, in una apposita sezione del sito istituzionale dell'Ente denominata "Controlli interni" e accessibile direttamente dalla home page, come stabilito dall' "Integrazione al regolamento sul sistema dei controlli interni" approvato con delibera C.C. n° 66 del 19/12/2014.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa n.5settimane.

Sono stati somministrati due diversi tipi di questionari : uno per la misurazione della soddisfazione degli utenti *esterni*- i cittadini (allegati da 1 a 9), e uno per la misurazione della soddisfazione degli utenti *interni* - i dipendenti- (allegato 10).

La somministrazione che ha interessato tutti i fruitori dei servizi coinvolti, indipendentemente dal luogo di residenza, è avvenuta durante l'interorario di servizio e per l'intera apertura settimanale contestualmente all'erogazione del servizio o nell'immediatezza della sua conclusione e ha coinvolto i seguenti uffici :

- 1) Anagrafe, Settore I -*Affari Generali*
- 2) Polizia Municipale, SettoreII - *Polizia municipale e randagismo*
- 3) Tributi, Settore III -*Servizi Finanziari*
- 4) Commercio, Settore IV -*Sviluppo Economico*
- 5) Lavori Pubblici, Settore V-*Lavori Pubblici*
- 6) Edilizia privata , Settore VI-*Assetto territoriale*
- 7) Servizi alla Città, Settore VII -*Servizi alla Città*
- 8) Servizi sociali, Settore VIII -*Servizi alla persona*
- 9) Pubblicaistruzione, Settore IX - *Politiche per l'Educazione*

A ogni Ufficio sono state consegnate n.2 urne, per i n.2 tipi di questionari, opportunamente sigillate e a ogni Capo Settore, con apposita nota scritta, sono state descritte preventivamente le modalità di svolgimento dell'attività.

### 1. Questionari raccolti

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione.

Le tabelle sotto indicate illustrano il numero dei questionari effettivamente compilati e raccolti:

## UTENTI ESTERNI

Ufficio	N.Maschi	N.Femmine	Sesso non specificato	Numero totale
Anagrafe	34	30	16	80
Polizia Municipale	3	5		8
Tributi	10	4		14
Commercio	11	2		13
Lavori Pubblici	5	6		11
Edilizia Privata	-	-		-
Servizi alla Città	11	5	5	21
Servizi Sociali	18	34	5	57
Pubblica Istruzione	4	6		10

**Totale complessivo n. 214**

## UTENTI INTERNI

Settore	N.Maschi	N.Femmine	Sesso non specificato	Numero totale
Affari Generali	1	6	3	10
Polizia Municipale	4	7	2	13
Servizi Finanziari	-	-	-	-
Sviluppo Economico	4	12		16
Lavori Pubblici	12	4		16
Assetto Territoriale	3	1		4
Servizi alla Città	4	6	1	11
Servizi alla Persona	3	15	1	19
Politiche per l'educazione	2	5		7

**Totale complessivo n. 96**

## VALUTAZIONI

In riferimento al questionario rivolto agli **utenti esterni**, alla prima domanda :  
*Ritiene che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?* il 47,78 % ha risposto « abbastanza ».

Mentre alla seconda domanda :  
*Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?* il 50,76% ha indicato che non c'è attesa per conferire con l'impiegato.

In merito alla terza domanda :  
*Ritiene che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?* il 40,52 % ritiene che gli spazi non sono adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese.



Circa la quarta domanda :

*Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?* il 63,18 % ha risposto affermativamente.

Per la quinta domanda :

*Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?* il 60,10 % ha rispostopositivamente.

Alla sesta domanda :

*Ritiene esaurienti le informazioni che Le sono state rilasciate?*il 60,49 % ha indicato di SI ;

Mentre alla settimadomanda :

*Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?* il 61, 58 % ha indicatoSI ;

All'ottava domanda :

*Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio*il 53, 11 % ha espresso un *ottimo* giudizio sintetico complessivo.

Il questionario somministrato dai Servizi Sociali conteneva inoltre la seguente domanda :

*Ritiene che la sua riservatezza sia stata garantita durante il colloquio con l'impiegata/o?*Solo il 40, 74% si è espresso per il SI;

Il questionario per la Polizia Municipale aveva due domande differenti :

*Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con la Polizia Municipale?. A questa domanda il 75% ha risposto NO.*

Mentre alla ulteriore domanda:

*E' a conoscenza dei servizi svolti dalla Polizia Municipale?* il 62,50% si espressorispettivamente per il « molto ».

Dall'esame tendenziale delle risposte si rileva dunque una buona percentuale di soddisfazione. Rimangono ampi margini di miglioramento.

Sono sicuramente **da migliorare l'organizzazione degli spazi di alcuni uffici**, le cuiubicazioni non consentono di **garantire l'adeguata riservatezza all'utente**.

Il buon tasso di soddisfazione non è da considerarsi un punto d'arrivo, bensì un incentivo a migliorare sempre più la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, al fine di contenere, (o comunque tenere sempre a livelli bassi) l'insoddisfazione degli utenti.

Altrettanto positiva l'analisi riguardante i tempi di disbrigo della pratica.

Dall'analisi dei dati si desume anche una percentuale elevata di apprezzamento, da parte dei cittadini, per l'impegno dei dipendenti nel soddisfare le richieste dell'utenza e nel dare qualità complessiva al servizio offerto.

Questo non esonera dal buon proposito di **migliorare la dimensione relazionale dipendente/cittadino** e quindi la capacità comunicativo-relazionale con l'obiettivo di dimigliorare l'attenzione del funzionario alle richieste e/o bisognidell'utente.

In riferimento al questionario rivolto agli **utenti interni**.

Alla prima domanda: *Ritiene che l'organizzazione degli spazi, nel suo ufficio, faciliti lo svolgimento del lavoro?* il 45,83 % si è espresso per il « si » ;

Alla seconda domanda :

*Ritiene che il suo ufficio sia puntuale nel soddisfare le richieste dei cittadini?*, il 58,51% ha risposto affermativamente.

Alla terza domanda

*Ritiene che i colleghi del suo Ufficio collaborino con lei e tra loro per il disbrigo di una pratica?* il 58,60% risponde SI ;

Alla quarta domanda

*Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo di una pratica attinente al suo ufficio?* il 50% ritiene soddisfacente la tempistica.

Alla quinta domanda :

*Ritiene esaurienti, quando richieste, le informazioni rilasciate dai colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente?* Il termine « abbastanza » è stato opzionato rispettivamente al 41,49% ;

Alla sesta domanda :

*Ritiene attendibili, quando richieste, le informazioni rilasciate dai colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente?* Il termine « abbastanza » è stato opzionato rispettivamente al 42,71% ;

Identico risultato per la settima domanda :

*I colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente forniscono informazioni comprensibili, se richieste?* Infatti il 42,11 % risponde abbastanza;

Circa l'ottava domanda :

*I colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente sono tempestivi nel fornire informazioni qualora lei si rivolga a loro?* Il 50,53% risponde abbastanza.

Si rileva una buona percentuale di soddisfazione e tuttavia una non trascurabile, percentuale di insoddisfazione.

Anche i dati relativi al questionario rivolto agli utenti interni fanno emergere delle **criticità legate ai locali dove sono ubicati gli uffici** che non facilitano lo svolgimento del lavoro e l'esigenza di **crescere nella collaborazione tra Uffici** e quindi nella relazione tra colleghi per il raggiungimento di buoni livelli di benessere all'interno dell'Ente a beneficio della qualità dei servizi resi alla collettività.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Per la prima volta l'Ente ha proposto la misurazione della qualità dei servizi, *ponendosi in ascolto* degli utenti esterni e degli utenti interni optando per modalità semplici (semplicità di strumento di rilevazione, nelle domande, nella compilazione).

L'esperienza è risultata *nuova* nel contesto della ordinaria attività amministrativa e, nonostante il serpeggiare di scetticismo, non particolarmente diffuso, determinato anche da quanto l'Ente vive attualmente, si è notato un certo sforzo di impegno in questa nuova esperienza, conseguendo risultati sufficienti.

Apprezzabile l'intento di voler ascoltare l'utenza, la prontezza ad accogliere valutazioni di qualsiasi genere al fine di raggiungere buoni standard di efficienza e di efficacia relativamente alla qualità dei servizi erogati.

Dalle risposte date, emerge nella maggior parte dei casi, una valutazione che va dall'ottimo al soddisfacente.

Alcune criticità, sono legate ai locali dove sono ubicati gli Uffici, che comunque possono essere migliorati.

Considerando l'importanza che riveste la misurazione della qualità dei servizio occorre continuamente *pensare e attuare* azioni di programmazione migliorative utilizzando strumenti di monitoraggio e controllo, queste intese non in senso ispettivo ma nella prospettiva della riduzione dell'insoddisfazione dell'utente e volte ad una azione efficace, efficiente, appropriata e finalizzata al raggiungimento della qualità totale che non trascura i vincoli economici imposti dalle limitate risorse disponibili e con i quali occorre costantemente confrontarsi.

Il Capo Settore Politiche per l'Educazione  
*F.to : Dott.ssa Maria Chiara Stornello*



# CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: politiche.educazione@comune.ispica.rg.it

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.*

*Grazie per il suo utile contributo.*

## Ufficio Anagrafe

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritieni che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Ritieni esaurienti le informazioni che Le sono state rilasciate?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio Anagrafe**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Italia

#### Titolo di studio

scuola media inferiore  diploma  laurea



## CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.*

*Grazie per il suo utile contributo.*

### POLIZIA MUNICIPALE

**1. Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con la Polizia Municipale?**

abbastanza  non molto  no

**2. E' a conoscenza dei servizi svolti dalla Polizia Municipale?**

non c  poco  molto

**3. Ha avuto l'impressione che la Polizia Municipale si sia impegnata per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**4. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica/servizio?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Ritiene esaurienti le informazioni che Le sono state fornite?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**7. ? Il servizio o la risposta da lei richiesta è stato/a secondo le sue aspettative?**

sì  abbastanza  non molto  no

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dalla Polizia Municipale**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

#### DATI UTENTE

M  F

**Età**

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

**Residenza**

Ispica città  Sicilia  Oltalia

**Titolo di studio**

Oscuola media inferiore

O diploma O laurea



## CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.  
Grazie per il suo utile contributo.*

### Ufficio Tributi

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritieni che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti? ( nel caso di 1<sup>a</sup> visita o solo di richiesta di informazione, rispondere non giudicabile)**

sì  abbastanza  non molto  per niente  non giudicabile

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio tributi**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Italia

#### Titolo di studio

scuola media inferiore  diploma  laurea



# CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.*

*Grazie per il suo utile contributo.*

## Ufficio Commercio

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritieni che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti? ( nel caso di 1^ visita o solo di richiesta di informazione, rispondere non giudicabile)**

sì  abbastanza  non molto  per niente  non giudicabile

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Italia

#### Titolo di studio

scuola media inferiore  diploma  laurea





# CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.*

*Grazie per il suo utile contributo.*

## Lavori Pubblici

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritieni che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Ritieni esaurienti le informazioni che Le sono state rilasciate?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Italia

**Titolo di studio**

scuola media inferiore

diploma  laurea



## CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: politiche.educazione@comune.ispica.rg.it

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.  
Grazie per il suo utile contributo.*

### Ufficio Edilizia Privata

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritieni che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti? ( nel caso di 1<sup>a</sup> visita o solo di richiesta di informazione, rispondere non giudicabile)**

sì  abbastanza  non molto  per niente  non giudicabile

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

#### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Oltalia

#### TITOLO DI STUDIO

scuola media inferiore  diploma  laurea



## CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.*

*Grazie per il suo utile contributo.*

### Servizi alla Città

**1. Ritiene che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritiene che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Ritiene esaurienti le informazioni che Le sono state rilasciate?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Oltalia

#### Titolo di studio

scuola media inferiore

diploma  laurea



## CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: politiche.educazione@comune.ispica.rg.it

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.*

*Grazie per il suo utile contributo.*

### Ufficio Servizi Sociali

**1. Ritiene che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritiene che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Ritiene esaurienti le informazioni che Le sono state rilasciate?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Ritiene che la sua riservatezza sia stata garantita durante il colloquio con l'impiegata/o?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**9. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

#### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica città  Sicilia  Oltalia

#### Titolo di studio

O scuola media inferiore

O diploma O laurea



# CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei cittadini-utenti in riferimento ai servizi erogati da questo Ente, al fine di migliorarne la qualità.  
Grazie per il suo utile contributo.*

## Ufficio Scuola

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'impiegato?**

abbastanza  non molto  no

**2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'impiegato?**

non c'è stata attesa  poco  molto

**3. Ritieni che gli spazi siano adeguatamente attrezzati ad agevolare le eventuali attese?**

sì  abbastanza  non molto  no

**4. Ha avuto l'impressione che gli addetti dell'Ufficio si siano impegnati per risolvere il Suo problema?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo della Sua pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Ritieni esaurienti le informazioni che Le sono state rilasciate?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**7. Gli operatori si sono dimostrati chiari e comprensibili nelle risposte?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio**

ottimo  buono  sufficiente  insufficiente

### DATI UTENTE

M  F

#### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

#### Residenza

Ispica  Sicilia  Italia

#### Titolo di studio

scuola media inferiore  diploma  laurea





# CITTA' DI ISPICA

PROVINCIA DI RAGUSA

SETTORE "POLITICHE PER L'EDUCAZIONE"

TEL. 0932 701454 -0932/701429 -E Mail: [politiche.educazione@comune.ispica.rg.it](mailto:politiche.educazione@comune.ispica.rg.it)

*Il presente questionario, anonimo, si propone di rilevare la soddisfazione dei dipendenti-  
utenti di questo Ente, al fine di migliorare la qualità del benessere organizzativo.  
Grazie per il suo utile contributo.*

## Personale interno

**1. Ritieni che l'organizzazione degli spazi, nel suo ufficio, faciliti lo svolgimento del lavoro?**

abbastanza  non molto  no

**2. Ritieni che il suo ufficio sia puntuale nel soddisfare le richieste dei cittadini?**

sì  abbastanza  non molto  no

**3. Ritieni che i colleghi del suo Ufficio collaborino con lei e tra loro per il disbrigo di una pratica?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**4. Giudica soddisfacenti i tempi di disbrigo di una pratica attinente al suo ufficio?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**5. Ritieni esaurienti, quando richieste, le informazioni rilasciate dai colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente?**

sì  abbastanza  non molto  per niente

**6. Ritieni attendibili, quando richieste, le informazioni rilasciate dai colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**7. I colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente forniscono informazioni comprensibili, se richieste?**

sì  abbastanza  poco  per niente

**8. I colleghi degli altri Uffici di questo stesso Ente sono tempestivi nel fornire informazioni qualora lei si rivolga a loro?**

sì  abbastanza  poco  per niente

### DATI UTENTE

M  F

### Età

fino a 30 anni  da 30 a 60 anni  oltre 60 anni

### Titolo di studio

scuola media inferiore  diploma  laurea

CAT.  A  OB  OC  OD

SETTORE:  I  II  III  IV  V  VI  VII  VIII  IX