ALLEGATO F)

RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI E UTILIZZO DELLE SEGNALAZIONI

Per come indiato nel punto 14 del sistema di misurazione e valutazione della performance, il Comune rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti utilizzando il modulo di cui all'Allegato G1, che consente di formulare comunicazioni articolate sulla qualità del servizio, di segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento.

Il modulo è anche scaricabile al seguente link:

E disponibile su richiesta presso l'ufficio protocollo

Gli esiti delle valutazioni espresse, i suggerimenti e gli eventuali disservizi segnalati sono comunicati alla Giunta in forma riassuntiva e sintetica. Con cadenza almeno annuale l'esito delle segnalazioni viene pubblicato sul sito internet istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente.

Non si terrà conto di eventuali segnalazioni anonime ai fine della valutazione delle unità organizzative e del personale. Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo per i seguenti fini:

- miglioramento del servizio interessato dalla segnalazione;
- per ogni altro effetto, se contenenti segnalazione circostanziata di fatti verificabili.

Utilizzo delle segnalazioni dei cittadini per la valutazione dei settori/servizi.

Le segnalazioni degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente punto rappresentano lo strumento previsto per consentire agli stakeholders di incidere sulla valutazione delle performance. Ciò avviene nella misura prevista dal presente punto, a condizione che le valutazioni non anonime pervenute siano almeno 20 per ogni anno solare.

Nel caso in cui uno stesso cittadino o utente presenti più valutazioni nel corso dello stesso anno solare, si terrà conto del valore medio da esso espresso.

Se la segnalazione contiene l'indicazione del settore valutato, esso è valutata solo con riguardo al medesimo settore. Se la segnalazione non contiene la specificazione del settore valutato, si considera attribuita genericamente a tutti i settori e pertanto incide pro quota su ogni settore. Se la segnalazione è fatta con riferimento a due o più settori, essa incide pro quota su ciascuno di essi (es. se sono indicate tre settori inciderà nella misura di 1/3 su ciascuno).

Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

	Voto	Punti
	□ Eccellente □ Buono	10 8
	□ Soddisfacente □ Sufficiente	6 4
	❒ Insufficiente ❒ Pessimo	2 0

Se il voto è espresso ponendo una croce solo sulla faccia saranno attribuiti i seguenti punteggi:

	10 Punti
	5 Punti
	0 Punti

La valutazione del singolo Settore è pari al rapporto tra il punteggio conseguito ed il punteggio massimo conseguibile. A tal fine, le voci per le quali non è stata espressa nessuna valutazione non sono considerate né al numeratore né al denominatore.

Numero di valutazioni (n)	Rapporto punteggio conseguito/conseguibile	Coefficiente da applicarsi alla valutazione
n < 20		100
20 < n < 30	R > 0,70	100
20 < n < 30	0,55 < R < 0,70	98
20 < n < 30	0,40 < R < 0,56	95
20 < n < 30	R < 0,41	90
30 < n < 50	R > 0,70	100
30 < n < 50	0,55 < R < 0,70	95
30 < n < 50	0,40 < R < 0,56	90
30 < n < 50	R < 0,41	85
n > 49	R > 0,70	100
n > 49	0,55 < R < 0,70	93
n > 49	0,40 < R < 0,56	86
n > 49	R < 0,41	80

Allegato F1)

COMUNE DI _____

SCHEDA DI VALUTAZIONE SETTORE

Gentile Utente, le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni che ci darai contribuiranno a migliorare i servizi del nostro Comune.

Comunica di essersi rivolto al Settore/ufficio:

del Comune di _____, ricevendo un servizio:

VALUTAZIONE SINTETICA		❒ Eccellente ❒ Buono
		❒ Soddisfacente ❒ Sufficiente
		❒ Insufficiente ❒ Pessimo

Data _____

La valutazione è espressa in modalità anonima.

Il cittadino ha facoltà di identificarsi autorizzando il trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente, indicando i propri dati come di seguito:

Nome - Cognome _____

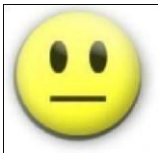
Residente in via/piazza_____n._____

Comune di _____

Recapito (tel. e-mail) _____

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI/UFFICI - Valutazione dettagliata (facoltativa)

Servizio/Ufficio _____

	Positivamente	Non positivamente	Negativamente
Competenza			
Cortesia			
Rispetto dei termini			
Suggerimenti o segnalazione di disservizi:			

_____, _____

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento U.E 2016/679) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per I quali essi sono stati raccolti e trattati.

La valutazione è espressa in modalità anonima.

Il cittadino ha facoltà di identificarsi autorizzando il trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente, indicando i propri dati come di seguito:

Nome - Cognome _____

Residente in via/piazza_____n._____

Comune di _____

Recapito (tel. e-mail) _____