



# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

1° SETTORE: "Affari Generali"

Protocollo e data a margine

A: Segretario Generale

Responsabile del 2° Settore

e.p.c. Signor Sindaco

Nucleo di Valutazione (Via email)

SEDE

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2023 (Quarto Trimestre) - 1° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 1° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023 (Quarto Trimestre) NON è stato redatto e consegnato alcun modulo da parte dei fruitori dei servizi comunali e che NON è pervenuto alcun reclamo dagli stessi.

Tanto dovevo



Il Responsabile del 1° Settore  
(Dott. Corrado Milana)



# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

2° SETTORE: "Risorse Umane"

Protocollo e data a margine

A: Segretario Generale

e.p.c. Signor Sindaco

Nucleo di Valutazione (Via email)

**SEDE**

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2023 (Quarto Trimestre) – 2° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 2° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

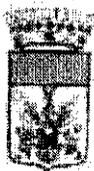
che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023 (Quarto Trimestre) **NON** è stato redatto e consegnato alcun modulo da parte dei fruitori dei servizi comunali e che **NON** è pervenuto alcun reclamo dagli stessi.

Tanto dovevo



Il Responsabile del 2° Settore

(*Maria Morante*)



# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

3° SETTORE: "Servizi Finanziari"

Protocollo e data a margine

A: Segretario Generale

e.p.c. Signor Sindaco

Nucleo di Valutazione (Via email)

SEDE

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi, Anno 2023 (Quarto Trimestre) —  
3° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 3° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023 (Quarto Trimestre) **NON** è stato redatto e consegnato alcun modulo da parte dei fruitori dei servizi comunali e che **NON** è pervenuto alcun reclamo dagli stessi.

Tanto doversi



Il Responsabile del 3° Settore  
(*Rag. Vincenzo Modica*)



# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

4° SETTORE: "Tributi"

Prot. n. \_\_\_\_\_

Rosolini, 09.01.2024

A: Segretario Generale  
Responsabile del 2° Settore  
e,p.c. Signor Sindaco  
Nucleo di Valutazione (Via email)  
**SEDE**

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2023 (Quarto Trimestre) - 4° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 4° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

che, sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023. Nel (Quarto Trimestre) sono state redatte e consegnate n. 3 moduli per la rilevazione della soddisfazione utenti e qualità dei servizi, che si allegano alla presente.

Dai moduli consegnati si evince un costante grado di soddisfazione degli utenti e nessun reclamo.

Tanto dovevo



Il Responsabile del 4° Settore  
(Carmelo Indigni)

## MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile utente,

il questionario che ti chiedo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Ti chiedo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito contenitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di darti un servizio sempre più completo e soddisfacente.

Ti ringrazio sin d'ora per la collaborazione.

IL SINDACO

Giovanni Spadola

### DATI GENERALI UTENTI

M  F

Età: <30  31 - 40  41 - 50  >50

Cittadinanza: Italiana  Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1  2 - 5  6 - 10  >10

Professione:

LIBERO PROFESSIONISTA

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

IRU

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

- 1 molto soddisfatto  
 2 soddisfatto  
 3 poco soddisfatto  
 4 per niente soddisfatto

4 per niente soddisfatto

6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

---

---

---

---

---

---

---

Nota: Il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 697/2016 - Privacy).

Rosolini il 17.10.2023

## MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile utente,

il questionario che ti chiedo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Ti chiedo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito contenitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di darti un servizio sempre più completo e soddisfacente.

Ti ringrazio sin d'ora per la collaborazione.

IL SINDACO

Giovanni Spadola

### DATI GENERALI UTENTI

M

F

Età: <30

31 - 40

41 - 50

>50

Cittadinanza:

Italiana

Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1

2 - 5

6 - 10

>10

Professione:

MAESTRA

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

INU

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

4 per niente soddisfatto

6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

---

---

---

---

---

---

---

---

**Nota:** Il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D. lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 697/2016 - Privacy).

fi

## MODULO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile utente,  
il questionario che ti chiedo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Ti chiedo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito contenitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di darti un servizio sempre più completo e soddisfacente.

Ti ringrazio sin d'ora per la collaborazione.

IL SINDACO

Giovanni Spadola

### DATI GENERALI UTENTI

M

F

Età: <30

31 - 40

41 - 50

>50

Cittadinanza: Italiana

Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1

2 - 5

6 - 10

>10

Professione:

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:

SPAZZATURA

2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

4 per niente soddisfatto

6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

---

---

---

---

---

---

---

Nota: Il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 697/2016 - Privacy).

n. 28-11-2023



# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

5° SETTORE "Polizia Municipale"

---

Comune di Rosolini  
Protocollo Generale  
N. 0016471 del 11-07-2024



A: Segretario Generale  
Responsabile del 2° Settore  
e.p.c. Signor Sindaco  
Nucleo di Valutazione (Via email)

**SEDE**

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2023 (Terzo e Quarto Trimestre 2023) – 5° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 5° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023 (Terzo e Quarto Trimestre) **NON** sono stati redatti e consegnati alcuni moduli da parte dei fruitori dei servizi comunali e che **NON** sono pervenuti alcuni reclami dagli stessi.

Tanto dovevo

Il Responsabile del 5° Settore  
(Com. Salvatore Latina)



# COMUNE DI ROSOLINI

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

6° Settore

Al Segretario Generale

Al Responsabile del 2° Settore

e p.c.

Al Sindaco

Al Nucleo di Valutazione

SEDE

Oggetto: Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2023 (Secondo, Terzo e Quarto ~~trimestre~~) – 6° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 6° SETTORE

### COMUNICA

Che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023 (Secondo, Terzo e Quarto trimestre) **NON** è stato redatto e consegnato alcun modulo da parte dei fruitori dei servizi comunali e che **NON** è pervenuto alcun reclamo dagli stessi.

Tanto dovevo



Il Responsabile del Servizio

Agostino Bonomo



# COMUNE DI ROSOLINI

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

7°

Settore: Urbanistica – SUE - SUAP - Manutenzioni  
cap. 96019, via Sifione n. 79 - tel. 0931.500111  
p.iva 00056590896 – urbanistica@comune.rosolini.sr.it

Al Segretario Generale  
Sede

4°

Oggetto:	<b>Customer satisfaction – Report sondaggio utenti semestre 2023 e 1° trimestre 2024</b>
----------	--

VISTA la sua prot n. 6968/2023 con la quale si richiede di inoltrare con cadenza trimestrale i questionari compilati dagli utenti sulla qualità dei servizi resi dal Comune di Rosolini, comunicando anche se sono pervenuti reclami in merito ai servizi di rispettiva competenza.

DATO ATTO che si è proceduto a somministrare all'utenza il modulo di rilevazione contenente il questionario (che si allega) ivi riportato un set di indicatori, attraverso il quale è stato richiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione sui servizi resi dal Settore. ATTESO che la comunicazione deve essere effettuata anche se di tenore negativo. Con la presente si comunicano i dati del "Customer satisfaction" relativo alla soddisfazione degli utenti, dalla cui disamina si rilevano i seguenti dati:

- NUMERO questionari rilevati nell'anno 2023, N. 8;
- Numero di questionari rilevati nel 1° trimestre 2024, N. 3

Giudizio complessivo	Anno 2023		Anno 2024	
	n.	Valore %	n.	Valore %
Pienamente soddisfatto	3/8	37,5 %	1/3	33%
Molto soddisfatto	3/8	37,5%	2/3	67%
Soddisfatto	2/8	25%	xx	
Sufficientemente soddisfatto	xx		xx	
Poco sodisfatto	xx		xx	
Insoddisfatto	xx		xx	

Si rilevano osservazioni connesse:

- Alle carenze organizzative;
- Riduzione tempi di attesa e aumento orari di ricevimento (solo un rilievo su 11);

Si evidenzia la necessità di una attenta analisi dei fabbisogni strutturali, di risorse umane, organizzativi e formativi al fine di perseguire obiettivi di miglioramento della quantità e qualità dei servizi resi alla collettività.

I questionari restano conservati, per eventuali consultazioni, all'archivio di questo Settore

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
Geom. Giuseppe Santacroce





# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

8° SETTORE "LL.PP."

Protocollo e data a margine

Comune di Rosolini  
Protocollo Generale  
N. 0016469 del 11-07-2024



A: Segretario Generale  
Responsabile del 2° Settore  
e.p.c. Signor Sindaco  
Nucleo di Valutazione (Via email)  
**SEDE**

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2022 e 2023 (**Primo, secondo, terzo e quarto Trimestre**) – 8° Settore.

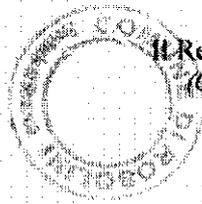
## IL RESPONSABILE DEL 8° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2022 e 2023 (Primo, secondo, terzo e quarto Trimestre) **NON** sono stati redatti e consegnati alcuni moduli da parte dei fruitori dei servizi comunali e che **NON** sono pervenuti reclami dagli stessi.

Tanto dovevo



Il Responsabile del 8° Settore  
(Geom. Salvatore Speranza)



# Comune di Rosolini

Libero Consorzio dei Comuni di Siracusa

9° SETTORE: "Servizi Sociali"

Protocollo e data a margine

A: Segretario Generale

Responsabile del 2° Settore

e.p.c. Signor Sindaco

Nucleo di Valutazione (Via email)

**SEDE**

**OGGETTO:** Questionario soddisfazione degli utenti e qualità dei servizi. Anno 2023 (Quarto Trimestre) – 9° Settore.

## IL RESPONSABILE DEL 9° SETTORE

In riscontro alla nota prot. n. 6968 del 31.03.2023 a firma del Segretario Generale,

### COMUNICA

che, nonostante sono stati resi disponibili all'utenza i moduli relativi al questionario di cui in oggetto, per l'anno 2023 (Quarto Trimestre) **NON** è stato redatto e consegnato alcun modulo da parte dei fruitori dei servizi comunali e che **NON** è pervenuto alcun reclamo dagli stessi.

Tanto dovevo



Il Responsabile del 9° Settore

(Orazio Camillo)