

## **Allegato al Sistema di misurazione e valutazione della performance**

### **Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini**

#### **1. Rilevamento del grado di soddisfazione dei cittadini**

1. Ai sensi dell'art. 7 comma 1 lett. d) del Regolamento del sistema di misurazione e valutazione della performance, il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti verrà misurato con le modalità previste dal presente.

2. A tal fine, i cittadini e gli utenti possono manifestare il loro grado di soddisfazione mediante il modulo allegato.

Tale modulo può essere inserito nell'apposita cassetta posta all'interno del Comune, oppure inviato mediante posta elettronica ordinaria.

3. Le valutazioni depositate nella cassetta posta all'ingresso del Comune sono raccolte con cadenza almeno bimensile. 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.

4. Le valutazioni anonime sono valutate solo ed esclusivamente ai seguenti fini:

- per le proposte di miglioramento in esse contenute;
- per ogni altro effetto, se contenenti segnalazione circostanziata di fatti verificabili.

Non si terrà conto della segnalazioni anonime ai fine della valutazione della performance.

#### **2 – Utilizzo delle schede di rilevazione per la valutazione dei servizi.**

1. Le schede compilate dagli utenti e dai cittadini rappresentano lo strumento previsto dal citato art. 7 comma 1 lett. d) del Regolamento per consentire agli stessi di partecipare al processo di misurazione e valutazione delle performance, con le modalità stabilite dal presente articolo.

2. Esclusivamente le valutazioni non anonime saranno considerate per la rilevazione della valutazione dei servizi, con le seguenti modalità:

- acquisizione di almeno 20 schede non anonime per ogni anno solare;
- nel caso in cui il medesimo cittadino o utente finale presenti più valutazioni nel corso dello stesso anno solare, si terrà conto del valore medio;
- se la scheda contiene l'indicazione dell'area valutata, il punteggio conseguito è riferito soltanto ad essa;
- se la scheda non contiene la specificazione dell'area valutata, si considera attribuita genericamente a tutte le aree e pertanto incide nella misura dei 1/7 per ogni area;
- se invece la scheda è riferita a due o più aree, il punteggio attribuito incide pro quota su ciascuna di esse (es. se sono indicate tre aree inciderà nella misura di 1/3 su ciascuna).

3. Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

|               |          |
|---------------|----------|
| Eccellente    | 10 punti |
| Buono         | 8 punti  |
| Soddisfacente | 6 punti  |

Insufficiente 4 punti

Ampiamente insufficiente 2 punti

Pessimo 0 punti

La valutazione della singola Area Organizzativa è pari alla media del giudizio conseguito nelle schede raccolte. A ogni fascia di voto medio ottenuto è collegato un coefficiente che verrà applicato (moltiplicato) al giudizio complessivo di valutazione. Qualora le schede raccolte siano inferiori a 20, il coefficiente applicato è sempre 1.

| Voto medio ottenuto | Coefficiente |
|---------------------|--------------|
| 9,5 - 10            | 1            |
| 9,0 - 9,4           | 0,99         |
| 8,5 - 8,9           | 0,98         |
| 8,0 - 8,4           | 0,97         |
| 7,5 - 7,9           | 0,96         |
| 7,0 - 7,4           | 0,95         |
| 6,5 - 6,9           | 0,94         |
| 6,0 - 6,4           | 0,93         |
| 5,5 - 5,9           | 0,92         |
| 5,0 - 5,4           | 0,91         |
| 4,5 - 4,9           | 0,90         |
| 4,0 - 4,4           | 0,89         |
| 3,5 - 3,9           | 0,95         |
| 3,0 - 3,4           | 0,94         |
| 2,5 - 2,9           | 0,93         |
| 2,0 - 2,4           | 0,92         |
| 1,5 - 1,9           | 0,91         |
| 1,0 - 1,4           | 0,90         |
| 0,5 - 0,9           | 0,89         |
| 0,0 - 0,4           | 0,88         |

Allegato

**COMUNE DI \_\_\_\_\_**

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'AREA**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
Residente in via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
Comune di \_\_\_\_\_  
Recapito (tel. e-mail) \_\_\_\_\_

Comunica di essersi rivolto all'AREA

- 1 Affari generali
- 2 Ragioneria, Contabilità, Controllo di gestione
- 3 Servizi alla persona, Comunicazione
- 4 Gestione del territorio
- 5 Urbanistica ed edilizia privata
- 6 Polizia Locale
- 7 Finanze

del Comune, ricevendo un servizio:

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>VALUTAZIONE<br/>SINTETICA</b> | <input type="checkbox"/> Eccellente               |
|                                  | <input type="checkbox"/> Buono                    |
|                                  | <input type="checkbox"/> Soddisfacente            |
|                                  | <input type="checkbox"/> Insufficiente            |
|                                  | <input type="checkbox"/> Ampiamente insufficiente |
|                                  | <input type="checkbox"/> Pessimo                  |

Data \_\_\_\_\_,

Firma

\_\_\_\_\_