



COMUNE DI ROCCA MASSIMA

CUSTOMER SATISFACTION



Il **Comune di Rocca Massima** rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata attraverso uno strumento di segnalazione - previsto nel nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance, adottato con D.G. n. 64 del 23/10/2018 - che consente di formulare comunicazioni articolate ai fini della valutazione della qualità del servizio, di evidenziare eventuali disservizi, di formulare proposte di miglioramento; tale sistema di rilevazione della c.d. **customer satisfaction**, è reso pubblico sul sito istituzionale del Comune.

Il sistema di rilevazione delle segnalazioni incide sulla valutazione delle performance, **c.d. orientamento verso l'utente**, inteso come la capacità di ascoltare e mettere in atto soluzioni che, nel rispetto delle regole organizzative, non comportino un'applicazione pedissequa e distorta delle norme, ovvero la c.d. burocratizzazione, al fine della soddisfazione dell'utente interno ed esterno all'ente, nel raggiungimento di alti traguardi qualitativi del servizio.

I cittadini e gli utenti possono, quindi, manifestare il loro grado di soddisfazione mediante il modulo allegato oppure disponibile presso l'Ufficio Segreteria e Protocollo del Comune.

Tale modulo può essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Comune di Rocca Massima, in via del Municipio n. 47, oppure inviato mediante posta elettronica ordinaria al seguente indirizzo appositamente dedicato: **segnalazioni@comuneroccamassima.it**.

Le segnalazioni anonime, le segnalazioni con valutazioni negative prive di motivazione e quelle che non contengono la specificazione dell'Area/Settore, non saranno considerate valide ai fini valutativi.

Rocca Massima, 26/10/2018.

IL SEGRETARIO COMUNALE

DOTT. ANDREA ROMANIELLO