



COMUNE DI CASOLI

(Provincia di Chieti)



C.F. 81000890699 - P.IVA 00106590698 - Via Frentana 30 - 66043 CASOLI - Tel.: 0872/99281 - Telefax: 0872/981616

SETTORE AFFARI GENERALI

Oggetto: Obiettivo Intersectoriale n.3/2017 . Piano performance 2017/2019– Monitoraggio controllo di qualità dei servizi erogati.

AL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Elena DE CINQUE
S E D E

In esecuzione dell'obiettivo intersectoriale in oggetto, assegnato con deliberazione di Giunta Comunale n.71 del 17/08/2017 di approvazione del Piano Performance 2017/2019, si relazione per quanto di competenza del settore Affari Generali:

- Visto il verbale della conferenza di organizzazione del quattro settembre 2017, con il quale sono state approvate le bozze predisposte dal segretario comunale, uguale per tutti i tre servizi oggetto della rilevazione ed afferenti ai 5 settori di questo Comune nonché l'avviso alla cittadinanza dell'iniziativa di somministrare il questionario per monitorare la qualità dei servizi erogati dall'Ente alla cittadinanza stessa.
- Visto il verbale della conferenza di organizzazione del primo dicembre 2017, con il quale, a seguito dello scadere del termine per la restituzione dei questionari da parte della cittadinanza, si è provveduto all'apertura delle cinque urne, una per ciascun settore, posizionate, nel periodo di somministrazione del questionario in forma anonima, all'atrio del Comune;
- Dall'urna del I Settore Affari Generali sono state estratte n.5 schede che, vidimate dai componenti la conferenza, sono state prese in carico dal sottoscritto responsabile di settore;
- Esaminate le succitate schede si deduce quanto segue per i servizi monitorati:

- 1) SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE-
- 2) SERVIZI SCOLASTICI (Trasporto e mensa)
- 3) SERVIZIO PROTOCOLLO

Le schede, per i tre servizi, hanno riportato mediamente un grado di soddisfazione – Molto soddisfatto- Soddisfatto. Delle cinque , comunque, una scheda ha evidenziato insoddisfazione per il servizio di trasporto e per il servizio protocollo,

Analizzando le criticità segnalate per il servizio di trasporto, si evidenzia che le stesse sono rivolte alla gestione del servizio da parte della ditta appaltatrice e non ai dipendenti dell'Ente; le stesse criticità sono state, comunque, risolte dopo qualche mese dall'inizio dell'anno scolastico, a seguito del completamento delle iscrizioni in ritardo dei minori al servizio e quindi alla definizione, in collaborazione con la ditta, dei percorsi degli scuolabus, dell'ottimizzazione degli orari e dei tempi di percorrenza nonché del comportamenti del personale adibito al servizio.

Le insoddisfazioni riscontrate per il servizio protocollo sono, invece, risultate non fondate.

Cordiali saluti.

Casoli, 29/12/2017

IL RESP. SETT. AA.GG.
(Dott.ssa. Rita Di Marco)