



Città di Palermo

COMUNE DI PALERMO



AREA DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

PALAZZO TOMMASO NATALE DI MONTEROSATO

U.O. Direzione affari generali e gestione del personale

Via Garibaldi n° 26

politichesociali@comune.palermo.it

Al Personale Servizio sociale

OGGETTO: Circolare- Valutazione soddisfazione utenza

Come è noto, il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005) che promuove la trasparenza e l'efficienza della PA, inclusa l'adozione di strumenti digitali per semplificare i servizi e migliorare la fruibilità, all'art. 7, comma 3, prevede che sia permesso agli utenti di esprimere la propria soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso. Peraltro la vigente normativa invita le pubbliche amministrazioni ad adottare metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (D.Lgs. 150/2009);

Al fine di dare seguito a quanto sopra, è stata predisposta procedura per la rilevazione della percezione che i nostri utenti hanno dei servizi ricevuti.

L'iniziativa rappresenta un'opportunità anche per avere un riscontro sull'operato del servizio e ricevere potenziali proposte migliorative. Un'adeguata raccolta di informazioni specifica per ogni servizio del Servizio Sociale potrà permettere di riscontrare la percezione dei cittadini relativamente alle prestazioni ricevute e pertanto permettere di poter approfondire quelle situazioni dove la qualità percepita è migliore o peggiore.

In questo modo sarà possibile comprendere le ragioni sia positive che negative che facilitano o compromettono i risultati attesi.

Le situazioni di maggiore criticità percepita dall'utenza potranno essere materia da sottoporre al servizio di Supervisione professionale, finalizzato anch'esso al costante miglioramento delle performance organizzative. Ciò a beneficio, oltre che degli operatori, anche dei cittadini utenti dei servizi.

Si riporta di seguito il questionario che verrà proposto all'utenza in modalità online attraverso un QR code che rimanda ad un GOOGLE FORM, garantendo l'assoluto anonimato. I dati saranno elaborati e restituiti analizzando le criticità emerse da discutere collettivamente per ipotizzare soluzioni migliorative.

Si raccomanda di esporre la locandina nei principali luoghi di accoglienza dell'utenza (es. sala di attesa, stanza del colloquio, ecc.) agevolandone la presa visione e sensibilizzando all'utilizzo.

Firma

Fernanda Ferreri

Documento firmato digitalmente ex art. 24 Dlgs 82/2005

Testo del questionario

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI**

Genere:

- uomo
- donna
- altro

Età:

- meno di 18
- 18-35
- 36-55
- più di 55
-

Ti sei rivolto al servizio sociale volontariamente o su convocazione?

- Volontariamente
- Su convocazione
-

Con quale frequenza ti rivolgi al servizio sociale?

- È la prima volta
- Sporadicamente (una o due volte l'anno)
- Regolarmente

Che problemi vorresti risolvere?

Economici, abitativi, familiari, lavorativi, ecc...

SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

A quale servizio stai facendo riferimento? RISPOSTE A TENDINA

Quanto dista da casa tua? RISPOSTE A TENDINA

Come sei arrivato? RISPOSTE A TENDINA

Indica il tuo livello di accordo con le seguenti affermazioni:

(1 = per nulla d'accordo, 5 = completamente d'accordo)

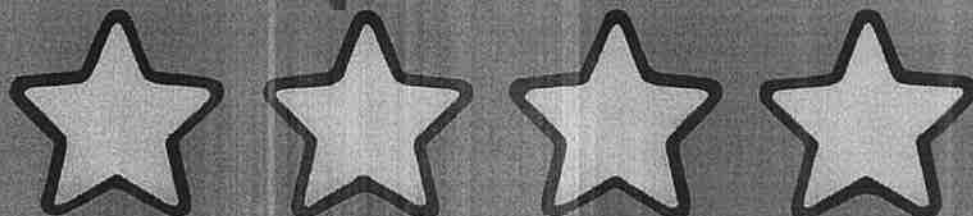
1. **Il servizio è stato facile da raggiungere (fisicamente, telefonicamente, ecc...);**
2. **Gli spazi in generale sono adeguati e decorosi;**
3. **La stanza dove sono stato accolto era idonea;**
4. **I tempi di attesa per ricevere supporto mi sono sembrati ragionevoli;**
5. **Il personale mi è sembrato cortese;**
6. **Il personale mi è sembrato organizzato;**
7. **Il personale mi è sembrato competente;**
8. **Mi sono sentito ascoltato e compreso;**
9. **Le informazioni ricevute sono state chiare e utili;**
10. **Il servizio ha risposto concretamente alle mie necessità;**
11. **Come valuta complessivamente il servizio ricevuto.**

SEZIONE 3: SUGGERIMENTI E COMMENTI(Risposte aperte)

1. Qual è l'aspetto che ha apprezzato di più del servizio?
2. Qual è l'aspetto che ha apprezzato meno del servizio?
3. Quali miglioramenti suggerirebbe?
4. Ha altre osservazioni o commenti da condividere?



Sei soddisfatto del Servizio Sociale?



RISPONDI AL SONDAGGIO
E garantito l'anonimato

BASTANO 5 MINUTI
INQUADRA IL QR CODE

